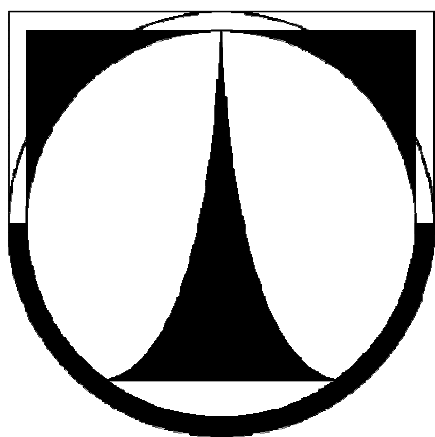


TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

Ekonomická fakulta



DIPLOMOVÁ PRÁCE

2011

Bc. Aneta Urbanová

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

Ekonomická fakulta

Studijní program: N 6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Podniková ekonomika

Analýza lázeňského cestovního ruchu ve vybrané oblasti

The Analysis of Spa Tourism in a Selected Area

DP-EF-KMG-2011-59

Bc. Aneta Urbanová

Vedoucí práce: Ing. Iveta Honzáková, katedra marketingu

Konzultant: Barbora Tintěrová, vedoucí informačního centra Mariánské Lázně

Počet stran: 87

Počet příloh: 6

Datum odevzdání: 2. 5. 2011

Prohlášení

Byla jsem seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 21/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinností informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat náhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do její skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím diplomové práce a konzultantem.

V Liberci, 2. 5. 2011

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala těm, kteří svou pomocí přispěli ke vzniku této práce, především za cenné rady a připomínky Ing. Ivetě Honzákové. Dále bych chtěla poděkovat Barboře Tintěrové, vedoucí informačního centra v Mariánských Lázních, za poskytnutí cenných informací a nakonec své rodině za podporu při studiu.

Anotace

Diplomová práce je zaměřena na důslednou analýzu faktorů, které ovlivňují návštěvnost Mariánských Lázní. Cílem této práce je nastínit význam lázeňství pro cestovní ruch, zanalyzovat spokojenost hostů Mariánských Lázní a definovat perspektivy, které toto město do budoucna má.

Tato práce popisuje základní všeobecné pojmy z oblasti cestovního ruchu a lázeňství, které se vyznačuje jako jedno z hlavních forem cestovního ruchu. Dále uvádí analýzu strany nabídky, tzn. analýzu dle jednotlivých předpokladů pro rozvoj cestovního ruchu v tomto městě. V následující kapitole jsou pomocí dotazníkového šetření řešeny různé faktory, které ovlivňují jak spokojenost se službami, které poskytují mariánskolázeňská zařízení, tak i služby spojené se stranou nabídky tohoto města a okolí. Závěrečná část shrnuje poznatky o cestovním ruchu ve vybrané oblasti získané z provedené analýzy. Uvedením perspektiv do budoucna poukazuje na rozvoj lázeňského cestovního ruchu v Mariánských Lázních.

Klíčová slova:

CESTOVNÍ RUCH

ÚČASTNÍK CESTOVNÍHO RUCHU

WELLNESS

BALNEOTERAPIE

ZÁPADOČESKÉ LÁZNĚ

KULTURNÍ PAMÁTKY

TURISTICKÁ INFORMAČNÍ CENTRA

Annotation

The diploma thesis is focused on a rigorous analysis of the factors that influence the visit rate of Mariánské Lázně. The aim of this thesis is to outline the importance of spa tourism, to analyze satisfaction score of Mariánské Lázně, and to define future prospects of this town.

This paper describes basic general concepts in the area of tourism and spa industry, which is defined as one of the main forms of tourism. Further, it provides an analysis of the demand, i.e. an analysis in terms of single prerequisites for the development of tourism in this town. Using a questionnaire method, the next chapter inquires into different factors that influence satisfaction with both spa facilities services and other town services. The final chapter summarizes the findings of tourism in the selected area that were obtained from the analysis. Indicating future prospects, it shows the development of spa tourism in Mariánské Lázně.

Key words:

TOURISM

A TOURIST

WELLNESS

BALNEOTHERAPY

WEST BOHEMIAN SPA

CULTURAL MONUMENTS

TOURIST INFORMATION CENTRES

Obsah

<i>Seznam zkratk</i>	11
<i>Seznam obrázků</i>	12
<i>Seznam tabulek</i>	13
<i>Úvod</i>	14
1 Obecné vymezení cestovního ruchu	15
2 Význam lázeňství	18
2.1 Vývoj lázeňství na území ČR	18
2.2 Vývoj lázeňství na Mariánskolázeňsku	21
3 Charakteristiky a analýza vybrané oblasti	23
3.1 Definování vybrané oblasti	23
3.2 Přírodní podmínky	24
3.3 Demografická charakteristika území	27
3.4 Ekonomická struktura a trh práce	29
4 Analýza strany nabídky tohoto města	32
4.1 Historické atraktivity města a okolí	32
4.2 Přírodní atraktivity	35
4.3 Kulturní a společenské akce	36
4.4 Informační centra a cestovní agentury	37
4.5 Sport a sportovní akce	39
4.6 Zdravotní služby	40
4.6.1 Lázeňská péče	40
4.6.2 Léčebné metody	43
4.7 Ubytovací služby	45
4.8 Stravovací služby	49
4.9 Dopravní infrastruktura	50
5 Analýza spokojenosti návštěvníků lázní	54
5.1 Dotazníkové šetření	54
5.2 Interpretace zjištěných výsledků	54
5.3 Využívání doplňkových služeb vybraných hotelů a návrhy opatření	63
5.4 Kvalita služeb města o okolí	68
6 Zhodnocení a návrh opatření	70
<i>Závěr</i>	76
<i>Seznam literatury</i>	78

<i>Seznam příloh</i>	<i>81</i>
<i>Přílohy</i>	

Seznam zkratek

a. s.	akciová společnost
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
EU	Evropská unie
CHKO	chráněná krajinná oblast
MHD	městská hromadná doprava
ML	Mariánské Lázně
NUTS	Nomenklatura územních statistických jednotek
SO ORP	Správní obvod obce s rozšířenou působností
s. r. o.	společnost s ručením omezeným
SRN	Spolková republika Německo
tzv.	takzvaný, takzvaná, takzvané, takzvaní
UNESCO	Organizace spojených národů pro vzdělání, vědu a kulturu (<i>United Nations Educational, Scientific and Cultural Org.</i>)
UNWTO	světová organizace cestovního ruchu (<i>The World Tourism Organization</i>)
ÚZIS	Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR
VZP	všeobecná zdravotní pojišťovna
ZUŠ	základní umělecká škola

Seznam obrázků

<i>Obrázek 1: České a moravské lázně</i>	<i>20</i>
<i>Obrázek 2: Kraje (NUTS 3) a okresy (NUTS 4) ČR.....</i>	<i>24</i>
<i>Obrázek 3: CHKO Slavkovský les a Krajské středisko Karlovy Vary.....</i>	<i>26</i>
<i>Obrázek 4: Správní obvod Mariánské Lázně</i>	<i>27</i>
<i>Obrázek 5: Zámek Kynžvart</i>	<i>34</i>
<i>Obrázek 6: Klášter Teplá</i>	<i>34</i>
<i>Obrázek 7: Celková návštěvnost Infocentra 2007, 2008, 2009.....</i>	<i>38</i>
<i>Obrázek 8: Hromadná ubytovací zařízení celkem k 31. 12. 2009 v Karlovarském kraji....</i>	<i>47</i>
<i>Obrázek 9: Kapacity pokojů a lůžek v Karlovarském kraji.....</i>	<i>47</i>
<i>Obrázek 10: Pohlaví respondentů</i>	<i>55</i>
<i>Obrázek 11: Věkové skupiny respondentů.....</i>	<i>55</i>
<i>Obrázek 12: Národnostní složení respondentů</i>	<i>56</i>
<i>Obrázek 13: Frekvence návštěvy města</i>	<i>56</i>
<i>Obrázek 14: Možnost opakované návštěvy města</i>	<i>57</i>
<i>Obrázek 15: Důvody pro návštěvu města</i>	<i>58</i>
<i>Obrázek 16: Pobyt v lázních.....</i>	<i>59</i>
<i>Obrázek 17: Délka pobytu v lázních.....</i>	<i>60</i>
<i>Obrázek 18: Možnosti ubytování.....</i>	<i>61</i>
<i>Obrázek 19: Formy stravování.....</i>	<i>62</i>
<i>Obrázek 20: Zdroje informací o městě a okolí.....</i>	<i>63</i>
<i>Obrázek 21: Kvalita relaxačních a rehabilitačních služeb</i>	<i>66</i>
<i>Obrázek 22: Hodnocení oblastí cestovního ruchu ve městě.....</i>	<i>69</i>

Seznam tabulek

<i>Tab. 1: Správní obvod Mariánské Lázně - charakteristika</i>	<i>28</i>
<i>Tab. 2: Počet obyvatel správního obvodu Mariánské Lázně (stav k 31. 12. 2009).....</i>	<i>28</i>
<i>Tab. 3: Ekonomické subjekty se sídlem na území správních obvodů obcí s rozšířenou působností k 31. 12. 2009</i>	<i>29</i>
<i>Tab. 4: Počet subjektů v Karlovarském kraji a SO ORP Mariánské lázně v letech 2000 - 2009 (stav k 31. 12. 2009)</i>	<i>30</i>
<i>Tab. 5: Nezaměstnanost podle správních obvodů obcí s rozšířenou působností k 31. 12. 2009</i>	<i>30</i>
<i>Tab. 6: Míra nezaměstnanosti Karlovarského Kraje a správního obvodu Mariánské Lázně (stav k 31. 12. 2009)</i>	<i>31</i>
<i>Tab. 7: Kapacita a návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení cestovního ruchu podle kategorie v Karlovarském kraji v roce 2009</i>	<i>46</i>
<i>Tab. 8: Kapacity hromadných ubytovacích zařízení v ČR a SO ORP Mariánské Lázně k 31. 12. 2009</i>	<i>48</i>
<i>Tab. 9: Značené cyklotrasy.....</i>	<i>53</i>
<i>Tab. 10: Nabídka hotelových služeb.....</i>	<i>64</i>
<i>Tab. 11: Spokojenost s hotelovými službami a přístupem personálu</i>	<i>66</i>
<i>Tab. 12: Spokojenost s nabídkou služeb a jejich možné rozšíření</i>	<i>67</i>

Úvod

Diplomová práce je zaměřena především na analýzu spokojenosti účastníků cestovního ruchu s nabídkou služeb v Mariánských Lázních. Předmětem práce je poukázat na význam těchto západočeských lázní a napomoci tak k budoucímu rozvoji lázeňství v tomto městě a okolí. Diplomová práce se nezabývá spokojeností stálých obyvatel s nabídkou služeb a nezaměřuje se ani na dětské ozdravné pobyty v Mariánských Lázních a okolí. Tato oblast byla autorkou vybrána nejen s ohledem na trvalé bydliště v tomto městě, ale také z pocitu, že je jeho součástí.

Dnešní hektická doba je plná stresu, každý někam a za něčím pospíchá. To vše přispívá k narušení duševní i fyzické rovnováhy. V České republice se nachází nepřeborné množství lázeňských míst, kam si člověk jezdí nejen odpočinout, ale také doléčit ze svých nemocí. Lidé se těší na vysněný odpočinek. Někdo volí sportovní odpočinek, další se nechá hýčkat masážemi či léčebnými kúrami v některém z lázeňských hotelů. Často se jedná o zahraniční klientelu nebo zaměstnance, kterým částečně na pobyt přispívá zaměstnavatel. Dále jsou to převážně rodiny s dětmi a ostatní účastníci lázeňského cestovního ruchu. Lázeňství zcela závisí na návštěvnících, bez nich by města ztrácela na významu a postupem času zchátrala.

Cestovní ruch je u nás i ve světě velmi významným a neustále se rozvíjejícím odvětvím ekonomiky. Na Mariánskolázeňsku je hlavním zdrojem příjmů pro řadu místních podnikatelů, a to v oblasti ubytování, stravování, sportovních a společenských aktivit či kultury. Významným způsobem ovlivňuje zaměstnanost, platební bilanci, podílí se na tvorbě hrubého domácího produktu a socioekonomickém rozvoji různých oblastí ČR. Autorka této práce by se chtěla dozvědět, jakým směrem se cestovní ruch v tomto ohledu ubírá, a přispět k jeho lepšímu rozkvětu v Mariánských Lázních prostřednictvím zvýšení návštěvnosti a zatraktivněním dané oblasti.

1 Obecné vymezení cestovního ruchu

V této kapitole je nastíněno několik pro tuto práci důležitých pojmů z oblasti cestovního ruchu. Tím nejdůležitějším pojmem se však sám o sobě stává cestovní ruch. Samotná definice cestovního ruchu není přesně vymezena. Každý autor ve svém díle popisuje podstatu a funkci cestovního ruchu podle svého chápání. Uvedu zde dvě definice cestovního ruchu, avšak existuje nepřeberné množství definování od různých autorů.

Zdenka Petrů popisuje cestovní ruch jako: „*Činnost osoby, cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí (mimo místo bydliště), a to na dobu kratší, než je stanoveno, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě.*“¹

V. Dohnal uvádí: „*Cestovní ruch je možno vymezit jako cestu uspokojení potřeb lidí v oblasti rekreace, turistiky a kultury, pokud k němu dochází mimo běžné životní prostředí a ve volném čase.*“²

Shrnutím definic více autorů se dospěje k několika základním rysům cestovního ruchu:

- dočasná změna místa stálého bydliště,
- realizace pobytu ve volném čase (rekreace),
- mezilidské vztahy.³

V závislosti na uspokojování různých spotřebitelských potřeb se cestovní ruch dělí do několika hlavních forem:

- rekreační,
- kulturně-poznávací,
- sportovně-turistický,
- lázeňsko-léčebný.⁴

¹ PETRŮ, Z., Základy ekonomiky cestovního ruchu, s. 28.

² DOHNAL, V., Ekonomika cestovního ruchu, s. 5.

³ PETRŮ, Z., Základy ekonomiky cestovního ruchu, s. 29.

⁴ Tamtéž, s. 30.

Tyto formy cestovního ruchu jsou klíčové pro tuto práci. Největší pozornost však bude věnována lázeňsko-léčebnému cestovnímu ruchu.

Základní pojmy cestovního ruchu

Cestovní ruch jako takový byl vždy velmi zajímavým tématem. Lidé budou neustále cestovat po své vlasti či do zahraničí, a proto dochází v cestovním ruchu k podrobnějšímu rozlišení různých typů účastníků cestovního ruchu. Účastníky jsou stálý obyvatel, turista, návštěvník či výletník. Odlišení těchto účastníků má velký smysl zejména pro mezinárodní cestovní ruch a jeho kvantifikaci. UNWTO rozlišuje následující pojmy.⁵

STÁLÝ OBYVATEL (REZIDENT)

- V domácím cestovním ruchu považovaná osoba žijící v tomto místě nejméně šest po sobě následujících měsíců před příjezdem do jiného místa na dobu kratší šesti měsíců.
- V zahraničním cestovním ruchu považovaná osoba žijící nejméně jeden rok v zemi před příchodem do jiné země na dobu kratší jednoho roku.⁶

NÁVŠTĚVNÍK (VISITOR)

- V domácím cestovním ruchu považovaná osoba mající trvalé bydliště v dané zemi a cestující na jiné místo v dané zemi na dobu kratší šesti měsíců a za jiným účelem než vykonávání výdělečné činnosti.
- V zahraničním cestovním ruchu považovaná osoba cestující do jiné země než ve které má své trvalé bydliště na dobu nepřekračující jeden rok a za jiným účelem než vykonávání výdělečné činnosti.⁷

TURISTA (TOURIST)

- V domácím resp. v zahraničním cestovním ruchu považujeme za turistu osobu splňující kritéria návštěvníka a s podmínkou alespoň jednoho přenocování mimo místo svého trvalého bydliště.

V závislosti na délce pobytu rozlišujeme:

⁵ PETRŮ, Z., Základy ekonomika cestovního ruchu, s. 34.

⁶ HESKOVÁ, M. et al., Cestovní ruch; pro vyšší odborné školy a vysoké školy, s. 13.

⁷ Tamtéž, s. 14.

- **Turista na dovolené** (holiday maker) - setrvává na daném místě více než určitý počet nocí nebo dnů.
- **Krátkodobě pobývajícím turistu** (short-term tourist) - cestuje na dobu nepřekračující určitý počet nocí nebo dnů a s podmínkou alespoň jednoho přenocování.⁸

VÝLETNÍK (EXCURSIONIST, SAME-DAY VISITOR)

- V zahraničním resp. domácím cestovním ruchu osoba, která se zdrží v dané zemi či na daném místě na dobu kratší než 24 hodin, aniž by v tomto místě přenocovala, a za jiným účelem než je výdělečná činnost.⁹

LÁZEŇSTVÍ

Existuje mnoho definic, avšak všechny mají stejnou podstatu, která vychází z pojmu lázeň neboli koupel. Již pod samotným pojmem lázeňství si každý představí minerální prameny, léčebné procedury či místo, kde si zajisté odpočine od každodenního stresu či pracovních povinností.

LÁZEŇSKÝ CESTOVNÍ RUCH (SPA TOURISM)

Cestovní ruch zaměřený na pobyt ve volném čase v lázeňském zařízení pod zdravotně-preventivním či odborným zdravotnickým dohledem. Rozkvět tohoto cestovního ruchu závisí na existenci přírodních léčivých zdrojů (např. přírodní léčivé vody, plyny, bahno či klima).¹⁰

LÁZEŇSKÁ LÉČBA

Doplňková léčba, která využívá přírodních léčivých zdrojů za účelem zlepšení pacientova zdravotního stavu. Také se v léčbě prosazuje převážně dietní stravování či různé druhy rehabilitací.¹¹

⁸ HESKOVÁ, M. et al., Cestovní ruch; pro vyšší odborné školy a vysoké školy, s. 14.

⁹ PETRŮ, Z., Základy ekonomiky cestovního ruchu, s. 34.

¹⁰ HESKOVÁ, M. et al., Cestovní ruch; pro vyšší odborné školy a vysoké školy, s. 25.

¹¹ Tamtéž, s. 25.

2 Význam lázeňství

Lázeňství má dlouhou a slavnou historii, proto tato kapitola poukazuje na jeho vývoj na území ČR. V minulosti bylo na tomto území nepřehledné množství lázní, avšak po úpadku lázeňství, ulehly některé tenkrát velmi významné lázně do zapomnění. Po nastolení období privatizace došlo k rozkvětu některých z významných lázní. V dnešní době se lázeňskému cestovnímu ruchu opět daří a dochází k velkému boomu. Hoteliéři se předhánějí v nabídkách relaxačních či rehabilitačních pobytů zaměřených nejen sportovně, ale také na nový trend tzv. WELLNESS, který utužuje zdraví v té nejpřirozenější podobě. Následující stručný vývoj lázeňství by měl přiblížit, co udělalo lázně takové, jaké je dnes vnímáme.

2.1 Vývoj lázeňství na území ČR

Původ našich lázní byl založen na známých legendách v zachovaných písemných dokumentech, avšak samotná historie nebyla doložena. Proto tedy vznik samotného lázeňství na našem území nemůžeme přesně stanovit. Za počátek lázeňství a objevení pramenů se tedy považuje rok 762. Tento rok ve svém díle zaznamenal Václav Hájek z Libočan. Jelikož nejstarší historie nevynikala uctíváním vody a hygieny, zaujímá lázeňství v této době méně podstatnou kapitolu. Za zmínku stojí, že již ve 13. století mniši z tepelského kláštera věděli o výskytu pramenů v okolí Mariánských Lázní. Jejich léčebné účinky si však v počátcích lázeňství mohla dovolit jen malá společenská vrstva těch nejvýznamnějších a nejbohatších.

Pokrok vědy a techniky přispěl k významnému rozvoji lázeňství koncem 18. století. Významní architekti byli zváni na výstavbu prvních lázeňských domů, kolonád, parků a dalších významných objektů. Budováním ubytovacích kapacit, jakou byly hotely a penziony, vznikl konkurenční boj o lázeňské hosty. Tento konkurenční boj zapříčinil narušení důvěry v účinky lázní. Často se objevovali nepraví lékaři či šarlatáni. Návštěvu lázní si mohli dovolit pouze vysoce postavení lidé, neboť se v této době nekladlo jen na léčebný důraz, ale také na prestižní a společenské postavení.

Na konci 19. století dosáhla celá Evropa rozkvětu a nastala „zlatá éra“ lázeňství na našem území. Docházelo k veškeré modernizaci jak zařízení, tak léčebných procesů. Lázně stále navštěvovali hosté z vyšších vrstev, pro které vznikaly galerie umění, divadla, knihovny apod. Také se konaly různé společenské a umělecké události, které patřily k životnímu stylu bohatých. Vznik zdravotních pojišťovacích společností po první světové válce umožnil lázeňskou péči i pro méně bohaté obyvatelstvo. Avšak tito lidé si mohli dovolit jen méně náročných služeb. Tím se strukturálně rozvinulo lázeňství určené pro bohaté, střední a nižší vrstvy.

V období od začátku druhé světové války do roku 1948 se dynamický rozvoj českých lázní zastavil oproti rozkvětu v západní Evropě. Bylo to v důsledku okupace lázeňských středisek německými vojáky. Po druhé světové válce převládal úkol utlumit zisky majitelů lázeňských podniků a začlenit lázeňství do systému zdravotní péče. To znamenalo obnovení podniku „Státní lázně“ v roce 1947 a vznik prvních zdravotních pojišťoven. Prostředky poskytované státem na obnovu válkou poničených lázní se vrátily v podobě převedení majetkové podstaty lázní do výhradního vlastnictví státu. To vše na základě vydání zákona č. 125/1948 Sb., o znárodnění přírodních léčivých zdrojů a lázní a o začlenění a správě konfiskovaného majetku. Na přelomu 50. a 60. let se stále zvyšuje využívání našich lázní cizinci.

V období 70. a 80. let je efektivnost poskytování služeb pod dohledem uplatňovaného hospodaření státu. Chybějící investice na obnovu zařízení a převyšující poptávka po nabídce ubytování a lázeňských výkonů vyústily v restrikcii v podobě omezení možností opakování lázeňské péče či přesunování chronických pacientů do mimosezónních období. Výhodu tedy dostávají cizinci a devizové inkaso. Dlouhodobě neřešené problémy v lázeňství vyústily ke krizovému stavu. Zařízení, která poskytovala léčebné procedury, byla často v havarijním stavu. Chátrající lázeňské domy často připomínaly ubytovny s absencí televizí, telefonů apod. Monopolní postavení lázeňského podniku vedlo k zastavení hospodářského růstu nabízených služeb. V lázeňství chyběl prvek zdravé konkurence. Avšak po roce 1989 nastal obrat a přišlo období privatizace. Po roce 1990 byly zřízeny soukromé podniky a Státní podnik již netvořil komplex všech lázní. Došlo

k transformaci na akciové společnosti a každý podnik se lišil hodnotou kmenového jmění. Komerční aktivity se tak začlenily již do zdravého konkurenčního prostředí.¹²

Od roku 1990 se komplex lázeňských podniků ve formách a. s. a spol. s r. o. stále vyvíjí. Se vstupem do Evropské unie rapidně vzrostl nejen počet zahraničních návštěvníků, ale také zahraničních podnikatelů, kteří se stali majiteli hotelů. Řada lázeňských domů tak prošla rozsáhlými rekonstrukcemi, na které město nemohlo vynaložit své finanční prostředky. Počet hostů navštěvujících lázně se za posledních 20 let stále zvyšuje, tudíž lázeňství jako takové se stalo dlouhodobě ziskovým oborem. Pobyty nebývají již tak často hrazeny z prostředků zdravotních pojišťoven, proto velkým podílem přibývá samoplátců na úkor pacientů.

V roce 2008 bylo v České republice registrováno na 34 lázeňských míst a s rokem 2010 přibyla další lázeňská místa na počet 37, které jsou registrované sdružením lázeňských míst ČR.¹³



Obrázek 1: České a moravské lázně

Zdroj: SPALIFE. České a moravské lázně [online]. 2008 [cit-2010-11-28]. Dostupné z <<http://www.spalife.info/spalife/2008/01/15/ceske-a-moravske-lazne>>

¹² KNOP, K. et al., Lázeňství; ekonomika a management, s. 11-20.

¹³ SPALIFE. České a moravské lázně [online]. 2008. Dostupné z <<http://www.spalife.info/spalife/2008/01/15/ceske-a-moravske-lazne/>>.

Lázeňství se v současné době rozvíjí jen díky zkušenostem a novým prvkům, které převládají v zemích západní Evropy. Jedním z nejdůležitějších prvků se v dnešní době stalo wellness. Dbá se také na ochranu přírodních léčivých zdrojů a ve spolupráci s Evropskou unií vzniká mnoho programů, které mají za cíl rozvoj a propagaci lázeňství.

2.2 Vývoj lázeňství na Mariánskolázeňsku

V dávných dobách bylo území dnešních Mariánských Lázní pusté a nacházely se zde nepřístupné oblasti s velkým množstvím bažin a močálů. Roku 1197 se objevila první písemná zmínka o založení kláštera v Teplé mocným šlechticem Hroznatou. Mniši již tenkrát věděli o minerálních vodách, které vyvěraly v mariánskolázeňském údolí, avšak zábranou pro využití těchto léčivých vod se stal provoz cínových dolů. Zprávy o léčivých pramenech se šířily díky spisu Bohuslava Balbína a do Tepelského kláštera přicházeli nemocní. Proto se na rozkaz vrchního opata nechaly vyčistit prameny a pěšiny k nim.¹⁴ Jako historicky první počátek osídlení stálými obyvateli na území dnešních Mariánských Lázní se považuje rok 1786. Tento počátek však byl velmi komplikovaný, neboť opati z nedalekého kláštera v Teplé nejevili o budování lázní žádný zájem. Významnou osobností této doby se stal lékař Josef Jan Nehr, který usiloval o poznání léčivé síly pramenů, jimž zasvětil celý život. Roku 1807 vybudoval na vlastní náklady první lázeňský dům U Zlaté koule a první lázeňskou sezónu zde bylo ubytováno na 80 hostů. 1808 tedy začíná 200letá historie města, jehož název vznikl podle obrazu panny Marie, umístěného nad jedním z pramenů.^{15, 16}

Roku 1812 se Mariánské Lázně staly samostatnou obcí a roku 1818 byly vyhlášeny veřejnými lázněmi. Díky uměleckému zahradníkovi Václavu Skalníkovi byl vytvořen krajinný ráz s promyšleným systémem parků, vyhlídkových altánů apod. Také tehdejší opatův sekretář Karel Reitenberger byl pověřen, aby podporoval vývoj lázní. Reitenberger přispěl k výstavbě domů a nechal odborně analyzovat prameny. Avšak za postavení nemocnice pro chudé hosty byl od opatů velmi kritizován. Musel tedy kvůli stížnostem a pomluvám po několika letech usilovné práce odejít do vyhnanství. V roce 1848 byl zrušen

¹⁴ ŠVANDRLÍK, R. et al., Mariánské Lázně, s. 16-19.

¹⁵ ZEMAN, L.; KUČA, K.; KUČOVÁ, V., Západočeský lázeňský trojúhelník, s. 30.

¹⁶ ŠVANDRLÍK, R. et al., Mariánské Lázně, s. 21.

poddanský poměr obce k tepelskému klášteru a Mariánské Lázně byly podřízeny státním úřadům. Mariánské Lázně jen rozkvétaly. Stavěly se honosné stavby jako městské divadlo, litinová kolonáda či synagoga.¹⁷

V letech 1815 - 1940 začaly do Mariánských Lázní přijíždět významné osobnosti jako J. W. Goethe, N. I. Turgenev, N. V. Gogol, Fryderyk Chopin, Richard Wagner. Z Čechů to byli např. Jan Neruda, Božena Němcová, Vítězslav Nezval či Ivan Olbracht.¹⁸

Po vypuknutí světové války nastala hospodářská krize. Počty hostů rok od roku klesaly. Podnikatelé ztráceli zisky a velké poplatky vedly k vlně úpadků. I v době socialismu Mariánské Lázně stále chátraly. Obrat nastal až po roce 1989, kdy se město vrátilo k lázeňství. Došlo k privatizaci lázní a městu se tak naskytly nové možnosti. Také díky otevření hranic Schengenu začali do města přijíždět noví hosté, začaly se stavět nové hotely a výrazně přibýlo pracovních příležitostí. Za posledních 15 let došlo k velkému pokroku a Mariánské lázně se snaží vrátit k vrcholu, který prožívaly v letech 1870-1914 nazývaném jako „zlaté časy.“¹⁹

¹⁷ ZEMAN, L.; KUČA, K.; KUČOVÁ, V., Západočeský lázeňský trojúhelník, s. 30-31.

¹⁸ ŠVANDRLÍK, R. et al., Mariánské Lázně, s. 54-55.

¹⁹ ZEMAN, L.; KUČA, K.; KUČOVÁ, V., Západočeský lázeňský trojúhelník, s. 30-31.

3 Charakteristiky a analýza vybrané oblasti

Základní charakteristika oblasti zahrnuje analýzu nejdůležitějších dat a informací týkající se polohy, přírodních poměrů, demografické charakteristiky území, ekonomiky, trhu práce a dalších. Zdrojem informací se staly zejména statistické údaje, které se k této oblasti vztahují.

3.1 Definování vybrané oblasti

Město Mariánské Lázně, které je součástí západočeských lázní, tvoří turistickou oblast Karlovarského Kraje. Tento nejzápadnější region České republiky je podle metodiky CzechTourism po staletí velmi známý po celém světě díky svým lázeňským městům.²⁰

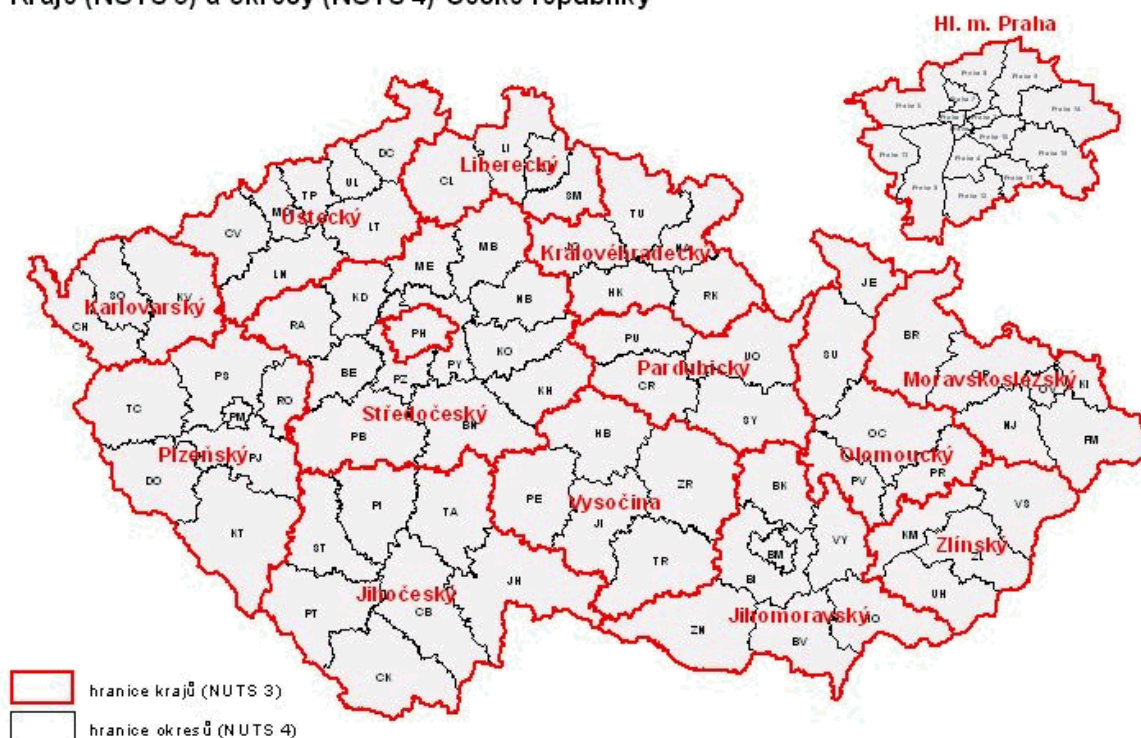
Mariánské lázně jsou již delší dobu ve svazku několika obcí, který vznikl dobrovolně spojením historických a kulturních tradic, ale také jako možnost efektivnějšího čerpání finančních prostředků ze státního rozpočtu či fondů Evropské unie. Tento svazek obcí tvoří Dolní Žandov, Drmoul, Chodová Planá, Lázně Kynžvart, Lipová, Lestkov, Stará Voda, Tři Sekery, Valy, Velká Hleďsebe, Vlkovice, Zádub-Závišín a Mariánské Lázně. Tato sdružení obcí dohromady tvoří mikroregion Mariánskolázeňsko.²¹

Poloha Západních Čech dala za vznik třem věhlasným lázeňským městům, nacházející se v pomyslném trojúhelníku Karlovy Vary - Mariánské Lázně - Františkovy Lázně, z nichž se postupem času vytvořila věhlasná lázeňská střediska. Díky originální historické architektuře a jedinečným přírodním léčivým zdrojům kandidují tato lázeňská střediska o zařazení mezi památky UNESCO.

²⁰ CzechTourism. Turistický region a oblast Západočeské lázně[online]. 2005-2011 [cit-2010-12-13]. Dostupné z <<http://www.czechtourism.cz/didakticke-podklady/2-turisticky-potencial-regionu/turisticky-region-a-oblast-zapadoceske-lazne>>

²¹ Portál veřejné správy ČR. Mikroregiony S 5 [online]. 2003-2011 [cit-2010-12-29]. Dostupné z <http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/8712?ks=1207&docid=1175>

Kraje (NUTS 3) a okresy (NUTS 4) České republiky



Obrázek 2: Kraje (NUTS 3) a okresy (NUTS 4) ČR

Zdroj: ČSÚ. Kraje a okresy České republiky [online]. Dostupné z

<[http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/kraje_\(nuts_3\)_a_okresy_\(nuts_4\)_ceske_republiky](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/kraje_(nuts_3)_a_okresy_(nuts_4)_ceske_republiky)>

Karlovarský kraj zaujímá pro potřebu Statistických jednotek EU část NUTS III a se svojí velikostí se řadí jako třetí nejmenší po Praze a Libereckém kraji. Část NUTS IV zaujímá dle okresu Cheb. Mariánské Lázně představují typickou oblast z pohledu cestovního ruchu v Karlovarském kraji. Rozkládají se na svahu Slavkovského lesa v blízkosti státních hranic vzdálených cca 15 km od Spolkové republiky Německo (SRN). Tento kraj sousedí na jihovýchodě s Plzeňským krajem, na severovýchodě s Ústeckým krajem, na severozápadě se Saskem (SRN) a na jihozápadě s Bavorskem (SRN).

3.2 Přírodní podmínky

Klimaticky se Mariánské Lázně nijak neliší od jiných českých vrchovin. Podnebí se vyznačuje středohorským charakterem a to vzhledem k nadmořské výšce cca 600 m. Nejvíce se zde projevuje proudění od Atlantského oceánu. Mariánské Lázně se nachází

v chladné klimatické oblasti, která se projevuje především mírně chladným létem s vlhčím vzduchem a mírně tuhou zimou, která přináší oblevy.²²

Jehličnaté lesy a parková zeleň ovlivňují mikroklima Mariánských Lázní tím, že obohacují vzduch kyslíkem, zmírňují teplotní výkyvy a regulují vlhkost. Průměrná roční teplota vzduchu kolísá dle nadmořské výšky v kladných hodnotách mezi 5 °C - 6 °C. 12 °C je průměrná teplota měsíců duben až září. Průměrný úhrn srážek je ve vegetačním období cca 500 mm.²³

Na geologické struktuře se podílí zejména žulový masiv, který tvoří podloží Slavkovského lesa. Nejvyšší vrcholy Lesný (983 m) a Lysina (982 m) leží severozápadně od Mariánských Lázní. Území se vyznačuje velmi členitým povrchem, který zahrnuje rozlehlé planiny i hluboká údolí řek s početným lesním porostem. Z geologického hlediska má oblast velmi složitou stavbu jak na vyvřelé, tak i na přeměněné horniny, což dalo vzniknout ložisek nerostných surovin i minerálních vřidel.²⁴

Roku 1974 byl Slavkovský les vyhlášen za chráněnou krajinnou oblast. Slavkovský les o rozloze 606 km² se skládá z maloplošných chráněných území. Jsou jimi:

- 2 národní přírodní rezervace,
- 3 národní přírodní památky,
- 10 přírodních rezervací,
- 14 přírodních památek.²⁵

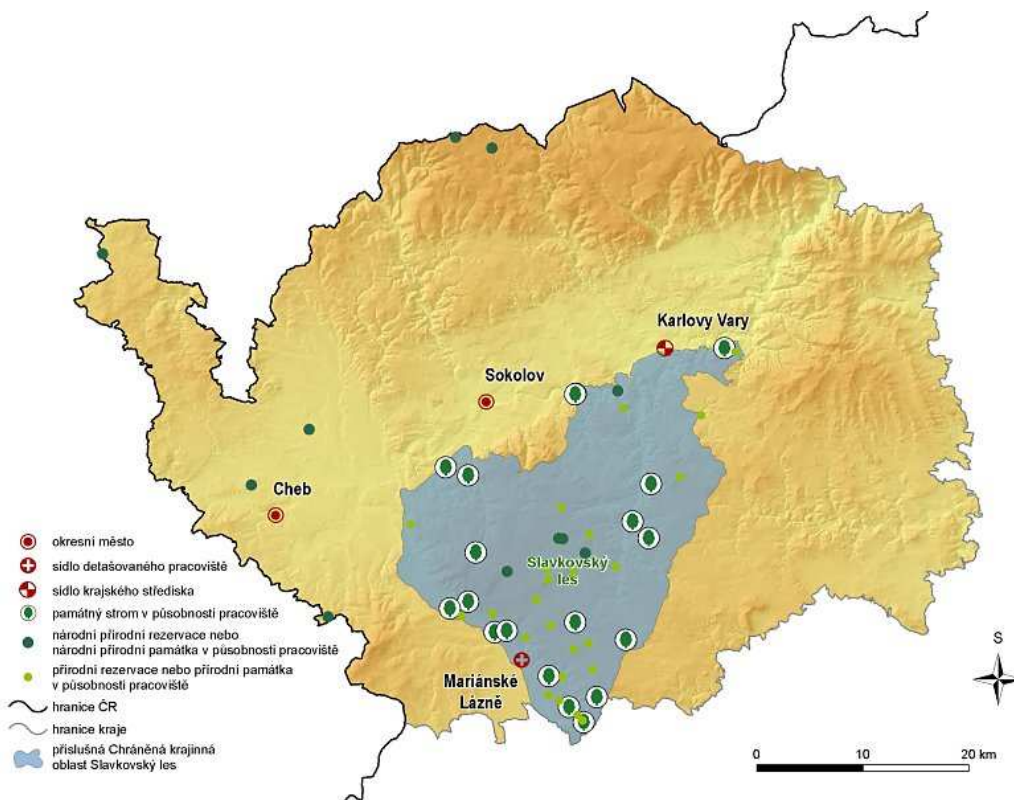
Mezi nejznámější národní přírodní rezervace patří Kladská, kde se vyskytuje velice vzácná fauna a flora.

²² WIESER, S., Západočeské lázně a Slavkovský les, s. 13.

²³ CHKO Slavkovský les. Neživá příroda [online]. 2011 [cit-2010-12-29]. Dostupné z <<http://www.slavkovskyles.cz/index.php?lm=9>>.

²⁴ DAVID, P.; SOUKUP, V., Západočeské lázně, s. 8-9.

²⁵ CHKO Slavkovský les. [online]. 2010 [cit-2010-12-29]. Dostupné z <<http://www.slavkovskyles.ochranaprirody.cz>>.



Obrázek 3: CHKO Slavkovský les a Krajské středisko Karlovy Vary

Zdroj: CHKO. Slavkovský les [online]. 2011. Dostupné z

<<http://www.slavkovskyles.ochranaprirody.cz>>

Již v minulosti se vědělo o nesmírném bohatství a rozmanitém výskytu léčivých přírodních zdrojů, které se nachází na území Západních Čech. Jsou to především minerální vody tvořené z usazené dešťové vody, která se soustřeďuje v puklinách krystalických hornin v hloubce 60-100 m pod povrchem. Tady se mineralizují a sytí se kyslíčnickem uhličitým. „Prameny“, jak se jim říká, vyvěrají na povrch a mají velmi pestré chemické složení.²⁶

Léčivé prameny a rašelinová půda nabízejí všestranné využití jak z balneologického (určené k léčbě), tak z technologického hlediska (výroba kosmetiky). V Mariánských Lázních vyvěrá cca 40 pramenů s obsahem oxidu uhličitého a minerálních solí. V širším okolí jich takových můžeme nalézt více než 100. Jedná se o studené železnaté kyselky odlišného chemického složení a různých léčebných vlastností. Pomáhají především při léčbě onemocnění ledvin, močových cest a dýchacích cest, pohybového aparátu, poruch

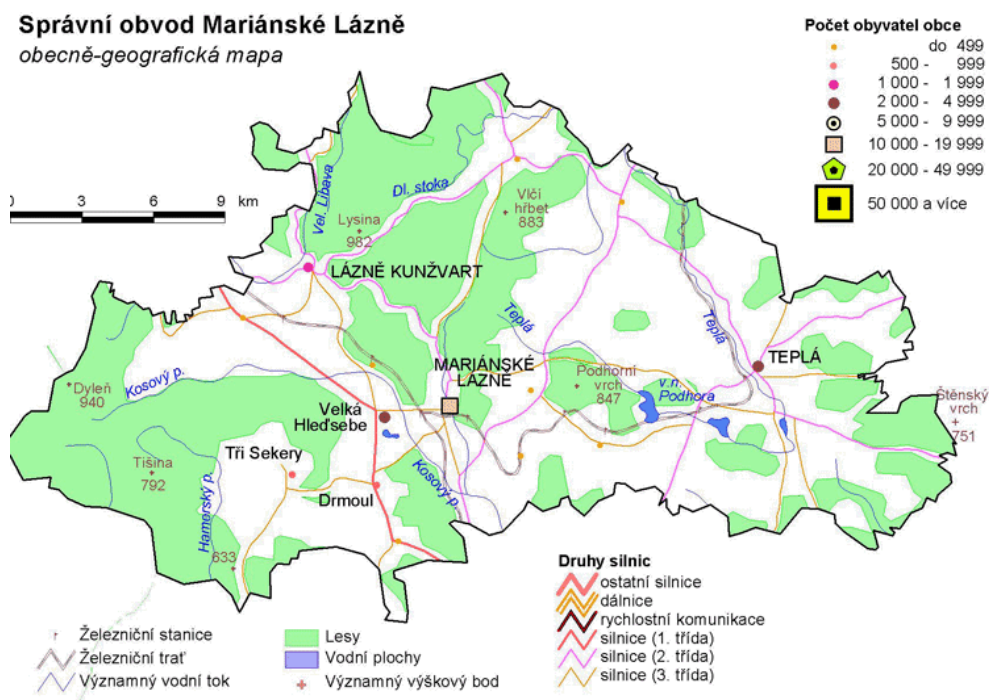
²⁶ DAVID, P; SOUKUP, V. Západočeské lázně, s. 11.

látkové výměny, onemocnění zažívacího traktu a v neposlední řadě nervových či gynekologických onemocnění.

Významnou součástí lesů jsou rozlehlá rašeliniště. V rašeliništích severovýchodně od Mariánských Lázní pramení řeka Teplá, která okrajově protéká Slavkovským lesem. Mariánské Lázně jsou odvodňovány Kosím potokem s přítoky Úšovickým a Jilmovým potokem. V okolí Mariánských Lázní byly vybudovány rybníky pro chovné účely. Jedná se o skupinu Hleďsebských rybníků, kde největší má název Knížecí. A dále sem patří pás rybníků u silnice do Chodové Planě a končí rybníkem Regentem.²⁷

3.3 Demografická charakteristika území

Řešené území má převážně venkovský charakter. Počet obyvatel města Mariánské Lázně činí 13 677 a rozlohou zaujímá 51,81 km².



Obrázek 4: Správní obvod Mariánské Lázně

Zdroj: ČSÚ. Správní obvod ML [online]. Dostupné z

<http://www.czso.cz/xk/redakce.nsf/i/spravni_obvod_marianske_lazne>

²⁷ Mariánské Lázně. Příroda [online]. 2010 [cit-2010-12-29]. Dostupné z

<<http://www.marianskelazne.cz/cs/priroda/>>.

Správní obvod Mariánské Lázně zaujímá rozlohu 405,35 km² s počtem 24 586 obyvatel. Hustota činí 61 obyvatel na km². Tento správní obvod zahrnuje 14 obcí, které jsou obsaženy v následující tabulce.²⁸

Tab. 1: Správní obvod Mariánské Lázně - charakteristika

Správní obvody obcí s rozšířenou působností, obce	Výměra (ha)	Počet obyvatel	z toho ve věku 15-64
Mariánské Lázně (4105)			
Celkem	40 530	24 586	17 522
v tom obce:			
Drmoul	637	872	622
Lázně Kynžvart	3 258	1 556	1 132
Mariánské Lázně	5 181	13 677	9 603
Mnichov	2 782	398	310
Ovesné Kladruby	1 808	112	77
Prameny	2 461	146	120
Stará Voda	5 402	489	356
Teplá	11 323	3 087	2 165
Trstěnice	1 550	351	270
Tři Sekery	4 118	869	614
Valy	430	396	308
Velká Hleďsebe	455	2 202	1 624
Vlkovice	492	121	95
Zádub-Závišín	632	310	226

Zdroj: ČSÚ. 20.1. 2011 [cit. 2011-3-02]. Dostupné z
http://www.czso.cz/xk/redakce.nsf/i/spravni_obvod_marianske_lazne_charakteristika

Z následující tabulky je patrný mírný pokles obyvatelstva do roku 2002. Menší nárůst nastal v roce 2003 na počet 24 824. Dále pak postupný pokles na počet 24 603 v roce 2006. Nárůst na počet 24 728 v roce 2007 a opět pokles do roku 2009 na počet 24 586 obyvatel.

Tab. 2: Počet obyvatel správního obvodu Mariánské Lázně (stav k 31. 12. 2009)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Mar. Lázně	25 397	25 024	24 809	24 824	24 715	24 686	24 603	24 728	24 646	24 586

Zdroj: ČSÚ. 20.1. 2011, [cit. 2011-3-02]. Dostupné z
[http://www.czso.cz/xk/redakce.nsf/i/pocet_obyvatel_podle_spravnich_obvodu_orp_karlovarskeh_o_kraje/\\$File/Obyvatele.pdf](http://www.czso.cz/xk/redakce.nsf/i/pocet_obyvatel_podle_spravnich_obvodu_orp_karlovarskeh_o_kraje/$File/Obyvatele.pdf)

²⁸ ČSÚ. Správní obvod ML [online]. 20.1. 2011 [cit-2010-2-03]. Dostupné z
http://www.czso.cz/xk/redakce.nsf/i/spravni_obvod_marianske_lazne_charakteristika/.

3.4 Ekonomická struktura a trh práce

Na Mariánskolázeňsku převažuje sféra podnikání, a to převážně v cestovním ruchu, na kterém závisí celá ekonomika této oblasti. Pro jiné druhy podnikání je velkou překážkou chráněná krajinná oblast Slavkovský les. Tato oblast je sice bohatá na strategické nerostné suroviny, avšak jejich těžba je velmi minimalizována. Sektor služeb tedy v této oblasti zaujímá velký podíl na celkovém počtu ekonomických subjektů.

Tab. 3: Ekonomické subjekty se sídlem na území správních obvodů obcí s rozšířenou působností k 31. 12. 2009

Kraj, správní obvody obcí s rozšířenou působností	Ekonomické subjekty celkem	V tom						
		fyzické osoby	z toho		právníkové osoby	z toho		
			živnostníci	zemědělství podnikatelé		obchodní společnosti	Družstva	Sdružení a organizační jednotky sdružení
Karlovarský kraj	80 979	59 860	56 872	540	21 119	8 226	154	2 767
Aš	4 157	3 016	2 865	48	1 141	352	4	109
Cheb	15 678	11 088	10 590	119	4 590	1 038	35	493
Karlovy Vary	26 465	18 879	17 831	154	7 586	4 183	63	1 048
Kraslice	2 839	2 390	2 294	24	449	179	-	106
Mariánské Lázně	7 967	6 089	5 757	89	1 878	906	19	243
Ostrov	8 626	6 090	5 849	28	2 536	510	15	206
Sokolov	15 247	12 308	11 686	78	2 939	1 058	18	562

Zdroj: ČSÚ. 17.1. 2011, [cit. 2011-3-02]. Dostupné z

<http://www.czso.cz/xk/redakce.nsf/i/ekonomicke_subjekty_se_sidlem_na_uzemi_spravnich_obvodu_obci_s_rozsirenou_pusobnosti_k_31_12_2009>

Z tabulky je zřejmé, že ve správním obvodu Mariánské Lázně je registrováno na 7 967 ekonomických subjektů. Z toho převážná část jsou fyzické osoby, a to živnostníci v počtu 5 757. Zbytek v počtu 89 jsou zemědělství podnikatelé. Obchodní společnosti jsou zastoupeny v počtu 906. Nejvýznamnější společnostmi v Mariánských Lázních jsou stáčírna minerálních vod Excelsior, Aqua Maria nebo výrobce tradičních lázeňských oplatek Kolonáda. Tito výrobci se opírají o tradiční Mariánskolázeňskou výrobu.

Následující tabulka udává počet subjektů v jednotlivých letech v Karlovarském kraji a ve SO ORP Mariánské Lázně. Od roku 2001 se postupně až do roku 2009 zvyšoval počet ekonomických subjektů. V roce 2001 to bylo 63 164 a v roce 2009 se tento počet zastavil

na 80 979. Také počet fyzických osob ve SO ORP Mariánské Lázně se rok od roku zvyšoval. V roce 2001 tento počet činil 5 909 a v roce 2009 se ustálil na celkovém počtu 7 967 fyzických osob.

Tab. 4: Počet subjektů v Karlovarském kraji a SO ORP Mariánské lázně v letech 2000 - 2009 (stav k 31. 12. 2009)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Kraj celkem	63 164	70 591	73 656	74 580	75 762	76 814	77 780	80 802	80 979
Mar. Lázně	5 909	7 264	7 571	7 652	7 807	7 778	7 707	7 910	7 967

Zdroj: ČSÚ. 12.7. 2010, [cit. 2011-3-02]. Dostupné z [http://www.czso.cz/xk/redakce.nsf/i/pocet_subjektu_v_res_podle_spravnich_obvodu_orp_karlovarskeho_kraje_v letech_2000_2009/\\$File/RES.pdf](http://www.czso.cz/xk/redakce.nsf/i/pocet_subjektu_v_res_podle_spravnich_obvodu_orp_karlovarskeho_kraje_v letech_2000_2009/$File/RES.pdf)

Co se týče trhu práce, je nezaměstnanost na Mariánskolázeňsku pod úrovní přirozené nezaměstnanosti. Převládá zde však velmi výrazná sezónnost, což má za následek i fluktuující míru nezaměstnanosti. Je to dáno tím, že většina hoteliérů v zimních obdobích propouští své zaměstnance a v jarních měsících je najímá zpět. K tomuto jevu dochází v důsledku nezaplnění kapacit hotelů.

Tab. 5: Nezaměstnanost podle správních obvodů obcí s rozšířenou působností k 31. 12. 2009

Kraj, správní obvody obcí s rozšířenou působností	Uchazeči o zaměstnání celkem	z toho					Ekonomicky aktivní ¹⁾	Míra nezaměstnanosti (%) ²⁾
		dosažitelní	ženy	absolventi škol	ve věku 50 a více let	déle než 12 měsíců		
Karlovarský kraj	19 337	19 016	9 137	877	5 055	5 338	162 347	11,7
Aš	989	979	406	27	296	189	9 032	10,8
Cheb	3 331	3 309	1 567	115	868	792	26 953	12,3
Karlovy Vary	5 313	5 198	2 531	297	1 447	1 499	48 385	10,7
Kraslice	1 145	1 127	541	53	298	289	7 361	15,3
Mariánské Lázně	1 148	1 126	533	29	324	259	13 470	8,4
Ostrov	2 053	2 000	915	88	598	633	15 207	13,2
Sokolov	5 358	5 277	2 644	268	1 224	1 677	41 939	12,6

¹⁾ SLDB k 1. 3. 2001

²⁾ míra nezaměstnanosti je počítána na počet ekonomicky aktivních podle SLDB k 1. 3. 2001

Zdroj: ČSÚ. 17. 1. 2011, [cit. 2011-3-02]. Dostupné z http://www.czso.cz/xk/redakce.nsf/i/nezamestnanost_podle_spravnich_obvodu_obci_s_rozsirenou_pusobnosti_k_31_12_2009

Z tabulky č. 5 vyplývá 1 148 uchazečů o zaměstnání v Mariánských Lázních (2009). V nejvyšším počtu 533 jsou zastoupeny ženy. Zbytek připadá absolventům, lidem ve věku nad 50 let a uchazečům, kteří hledají zaměstnání déle než 12 měsíců.

Následující tabulka udává míru nezaměstnanosti (%) v jednotlivých letech v Karlovarském kraji a ve SO ORP Mariánské Lázně. Z tabulky je sice vidět velký rozdíl mezi mírou nezaměstnanosti v kraji a SO Mariánské Lázně, avšak i tato míra 8,36 % v roce 2009 je oproti roku 2001 skoro dvojnásobná.

Tab. 6: Míra nezaměstnanosti Karlovarského Kraje a správního obvodu Mariánské Lázně (stav k 31. 12. 2009)

	Ekonomicky aktivní (SLDB 2001)	Míra nezaměstnanosti (%) ¹⁾								
		2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Kraj celkem	162 347	8,66	9,93	10,69	11,53	10,69	9,55	7,61	7,95	11,71
Mar. Lázně	13 470	4,71	5,26	6,73	7,94	7,43	6,65	4,79	5,64	8,36

¹⁾ míra nezaměstnanosti je v celé časové řadě vypočtena jako podíl registrovaných uchazečů o zaměstnání celkem a obyvatel ekonomicky aktivních (podle sčítání lidu, domů a bytů k 1. 3. 2001) - od roku 2005 se však počítá a publikuje pouze z uchazečů dosažitelných

Zdroj: ČSÚ. 12. 7. 2010, [cit. 2011-3-02]. Dostupné z

<http://www.czso.cz/xk/redakce.nsf/i/mira_nezamestnanosti_podle_spravnich_obvodu_orp_karlovarského_kraje>

4 Analýza strany nabídky tohoto města

Každé lázeňské město by mělo v dnešní době disponovat bohatou kulturní, společenskou nebo sportovní nabídkou. Každý návštěvník hodnotí kvalitu ubytování, stravování, vzhled i atraktivnost města. K Mariánským Lázním neodmyslitelně patří léčebné prameny, kvůli kterým toto město navštěvuje velký počet návštěvníků. Ale nejsou to pouze léčebné důvody k tak velké návštěvnosti. Lidé do tohoto města jezdí i kvůli poznání historie Mariánských Lázní a zhlédnutí památek.

4.1 Historické atraktivita města a okolí

Mariánské Lázně a jejich okolí jsou velmi bohaté na historické památky. Dochovala se zde široká škála slohových projevů jak na stavbách léčebných domů a lázeňských hotelů, tak i na stavbách nad prameny. Lázeňská kolonáda patří k nejcharakterističtějším lázeňským stavbám tohoto města.

Mezi nejzajímavější památky města patří:

Centrální Lázně - stavba z roku 1892 ve stejném stylu jako Nové Lázně. Na dvoře této největší lázeňské budovy ve městě vyvěrá Mariin pramen, od kterého je odvozen název města. Centrální lázně jsou propojeny novým koridorem s Novými Lázněmi, s nimiž tvoří jeden komplex.

Dům U zlatého hroznu - se nachází na náměstí J. W. Goetha. Postaven byl roku 1818 jako penzion pro lázeňské hosty. V tomto nejstarším dochovaném klasicistním domě pobýval v roce 1823 slavný J. W. Goethe. V dnešní době zde sídlí Městské muzeum.

Nové Lázně - stavba z roku 1895 ve stylu italské neorenesance. Skvostem této stavby je Římská lázeň s královskou kabinou, postavená po vzoru římských lázní v Budapešti. V současné době jsou Nové Lázně jedním ze dvou pětihvězdičkových hotelů v Mariánských Lázních.

Římskokatolický děkanský kostel Nanebevzetí Panny Marie - postaven v letech 1844-48 na původním místě kaple Narození Panny Marie. Stavbu v novobyzantském slohu realizoval klášterní architekt Anton Thurner za pomoci pražského sochaře Josepha Krannerera.

Lázeňská kolonáda - se nachází pod náměstím J. W. Goetha. Byla postavena v roce 1889 z litinových prefabrikátů v neobarokním stylu a zaujímá pozici nejdelší kolonády v České republice. Uvnitř této výjimečné konstrukce se konají koncerty. V prostorách kolonády se nachází známá Zpívající fontána, která byla roku 1982 navržena architektem Pavlem Mikšíkem. Do Pavilonu Křížového pramene se přivádí voda ze dvou vzdálenějších pramenů, které se nachází na konci nové Kolonády Karolinina a Rudolfova pramene.

Městské divadlo N. V. Gogola - bylo postaveno v roce 1868 a v roce 1905 přestavěno do secesní podoby. Pojmenováno bylo podle slavného hosta lázní, ruského prozaika a dramatika N. V. Gogola.²⁹

Mezi další významné pamětihodnosti patří Pravoslavný kostel z roku 1901 v tradičním ruském stylu, Anglikánský kostel, Kolonáda Ferdinandova pramene či hotel Krakonoš.

V okolí Mariánských Lázní se také nachází značné množství historických památek. Jsou jimi:

Zámek Kynžvart - je zrekonstruovaný zámek, jehož dějiny zasahují až do 16. století. Na pozemcích tohoto zámku se pořádají svatby jako z pohádky.³⁰

²⁹ ZEMAN, L.; KUČA, K.; KUČOVÁ, V., Západočeský lázeňský trojúhelník, s. 39-52.

³⁰ Zámek Kynžvart [online]. 2011 [cit-2011-3-19]. Dostupné z <<http://www.zamek-kynzvart.cz>>



Obrázek 5: Zámek Kynžvart

Zdroj: Zámek Kynžvart [online]. Dostupné z <<http://www.zamek-kynzvart.cz/>>

Klášter Teplá - byl založen již v roce 1193 českým šlechticem Hroznatou. Tento proslulý premonstrátský klášter utrpěl během třicetileté války značné škody, avšak díky přestavbě z doby opata Raimunda II. získal klášter podobu, která se dochovala až dodnes.³¹



Obrázek 6: Klášter Teplá

Zdroj: Klášter premonstrátů Teplá [online]. Dostupné z <<http://www.krusnohorsky.cz/>>

³¹ Klášter premonstrátů Teplá [online]. 2011 [cit-2011-3-19]. Dostupné z <<http://www.krusnohorsky.cz/view.php?cisloclanku=2009071302ú>>.

Mezi další památky celé CHKO Slavkovský les patří zřícenina Kynžvartského hradu, klášter Kladruby, rozhledna Hamelika či hrady jako Chebský, Loket a Bečov.

4.2 Přírodní atraktivita

Přírodní atraktivita jsou velmi významnou skupinou atraktivit pro cestovní ruch na Mariánskolázeňsku. To za své kvalitní životní prostředí s velmi čistým ovzduším a zanedbatelnými hladinami hluku vděčí zejména slabé industrializaci.

V okolí Mariánských Lázní se nachází přírodní památky a chráněná místa. Mezi dvě národní přírodní rezervace CHKO patří Pluhův bor a Kladské rašeliny. Oblastí Kladských rašelin je vedena naučná stezka o délce 1,2 km, jež vede nádherným prostředím okolo Kladského rybníka. Díky finanční podpoře z fondu EU je zde možnost vstupu pro vozíčkáře. Osm informačních panelů informuje příchozí návštěvníky o přírodě a historii Slavkovského lesa či o výskytu vzácné fauny a flory. Mezi další naučné stezky okolí Mariánských Lázní patří Geologický park, Smrad'och, Kynžvartské kyselky, Mnichovské hadce a Komorní hůrka.³²

Mezi národní přírodní památky CHKO se řadí Tři Křížky, Upolínová louka a Svatošské skály. V okolí se dále nachází devět přírodních rezervací CHKO a to Holina, Lazurový vrch, Mokřady pod Vlčkem, Planý Vrch, Podhorní vrch, Prameniště Teplé, Smrad'och, Údolí Teplé a Vlček. Přírodních památek CHKO je dokonce jedenáct, a to Čipěrka, Čedičkové varhany u Hlinek, Dominova skalka, Homolka, Koňský pramen, Kynžvartský kámen, Milhostovské mofety, Moučné pytle, Olšová Vrata, Pístovská louka a Širňák.³³

³² Naučná stezka Kladská [online]. 2011 [cit-2011-3-19]. Dostupné z <<http://www.slavkovskyales.cz/index.php?lm=13>>.

³³ Mariánské Lázně [online]. 2011 [cit-2011-3-19]. Dostupné z <<http://www.marianskelazne.cz/cs/chrana-uzemi>>.

4.3 Kulturní a společenské akce

Pro lázeňská města jsou kulturní a společenské akce velmi důležitou složkou cestovního ruchu. Pacient by si měl nejen zlepšit fyzický stav, nýbrž by měl uvolnit i psychické napětí a celkově relaxovat. Většina lázeňských zařízení jsou proto vybavena společenským sálem pro pořádání koncertů, přednášek a disponují hotelovou knihovnou. Naopak ve městě se nabízí divadelní představení, promenádní orchestrová hudba v doprovodu mažoretek či zábavné večery pořádané městem. Toto kulturní a společenské zázemí patří k doplňkovým službám, které by mělo každé lázeňské město v dnešní době nabízet.

K nejvýznamnějším událostem lze zařadit zahájení provozu zpívající fontány a zahájení lázeňské sezóny, které se konají každoročně v měsíci květnu. Lázeňská sezóna se zahajuje tradičním průvodem dechového orchestru doprovázeného mažoretkami. Poté, co průvod dojde až na kolonádu, zahájí se každoroční svěcení pramenů.

K tradicím lázní patří sezónní kulturní program. Nabídka je velmi pestrá a bohatá. Jedná se především o promenádní koncerty jazzové či dechové hudby, vystoupení dětských hudebních a dramatických souborů, jarmarky a trhy nebo festivaly jako Jazzové Lázně, Mariánskolázeňské kulturní léto, Festival Fryderyka Chopina a Mariánský podzim (folklorní festival). Pořádané akce se konají jak na volných prostranstvích, tak i v kulturních a společenských zařízeních.

Mezi městská kulturní a společenská zařízení tohoto města patří:

Divadlo N. V. Gogola - hraje celoročně. Pořádají se zde divadelní představení, vystupují zde nejrozličnější hudební skupiny (např. dechové, jazzové apod.). Konají se zde různé společenské i politické akce. Prostory divadla také slouží pro výstavy obrazů různých autorů.

Anglikánský kostel - je charakteristický pro všestranné využití. Konají se zde koncerty pořádané ZUŠ F. Chopina, vystoupení smyčcových kvartet, jazzová a swingová vystoupení. Prostory slouží také jako galerie výtvarného umění, tzn. také k výstavě obrazů a jiných akcí.

Městské muzeum - patří mezi nejnavštěvovanější zařízení v Mariánských Lázních. Jeho převážná část je zaměřená na život J. W. Goetha v Mariánských Lázních. Další části se zaměřují na expozice o historii města a okolí, na balneologii a na geologický vývoj a přírodu v dané oblasti. Celoročně se vystavují nové expozice na různá témata a během roku se obměňují.

Společenský dům Casino - patří mezi neodmyslitelné kulturní a společenské zařízení tohoto města. Pravidelně se zde konají různé koncerty a vystoupení. Vystupuje zde Západočeský symfonický orchestr, konají se hudební i pěvecká vystoupení, mezinárodní hudební festivaly a v neposlední řadě společenské plesy a události.

Mezi další zařízení patří městské kino, které bylo letos zrekonstruováno a turisté se mohou těšit z 3D filmových představení a městská knihovna, která turistům zapůjčí časopisy, knihy a nabízí služby jako kopírování a internet.

4.4 Informační centra a cestovní agentury

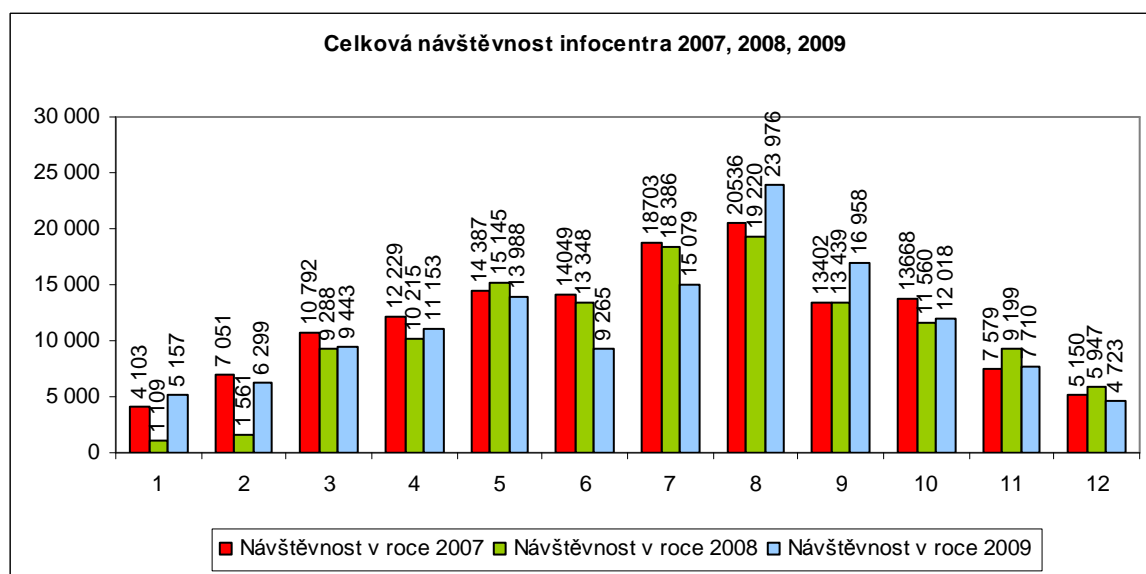
Informační služby jsou nedílnou součástí pobytu v lázeňském městě. Některé hotely sice disponují informačními materiály a informovaným personálem, avšak městská informační centra a cestovní agentury obohacují tuto nabídku rozšířenými službami a produkty. Mezi cestovní agentury v Mariánských Lázních se řadí Maria Tour, Pro Aktiv Marienbad, Cup Vital a Kolonáda Kur & Spa info. Poslední jmenovaná se zaměřuje především na ruský mluvící klientelu. Všechny tyto cestovní agentury nabízejí širokou škálu výletů po celé ČR.

Cup Vital slouží jako turistické servisní centrum, které nabízí nejenom výlety např. do Františkových Lázní, Plzně či Prahy, ale také především různé slevy pro členy klubu. S členskou kartičkou nabízí výhody jako 10% slevu na veškeré výlety a slevy do městských obchodů v rozmezí 1 - 20 % z nákupu. Další výhodou je používání městských trolejbusů a autobusů zdarma. Pro své členy také poskytují slevu na příští pobytový zájezd do Mariánských Lázní, proto se Cup Vital řadí mezi výsadní poskytovatele zdravotních a relaxačních pobytů v tomto městě.

Cup Vital spolupracuje převážně s německy mluvící klientelou. Jako jediní nabízejí různé programy aktivit jako Nordic Walking, pěší turistiku s průvodcem, gymnastiku i Aqua-Jogging. Výsadním postavením si tedy mohou dovolit nasadit vysoké ceny.³⁴

Infocentrum ML poskytuje veškeré informace o Mariánských Lázních a blízkém okolí. Nabízí několik druhů informačních letáků, brožur či plánek města. Lze zde také nakoupit suvenýry, vstupenky na koncerty, lístky do divadla a na různé přednášky, výstavy či plesy. Pracovníci jsou velmi milí a zodpoví veškeré otázky. Disponují počítačovým vybavením a je tedy možné s nimi komunikovat i elektronickou formou.

Celkovou návštěvnost Infocentra ML zachycuje obrázek č.7. Je patrné, že nejvyšší návštěvnost se pohybuje v letních měsících, kdy je město v tzv. hlavní sezóně. Celková návštěvnost turistického centra v roce 2007 činila 141 646 turistů. V roce 2008 klesla na 128 417 a v roce 2009 vzrostla na 135 769.



Obrázek 7: Celková návštěvnost Infocentra 2007, 2008, 2009

Zdroj: Interní materiály Infocentra ML

³⁴ Brožura, Cup Vital Informationen 2010

4.5 Sport a sportovní akce

Sportovní zařízení a sportovní akce výrazně zvyšují atraktivitu lázeňských měst. Člověk jezdí do lázní nejen za účelem léčby, ale také za potřebou relaxovat, načerpat nových sil a využít sportovních možností. Hotelová zařízení nabízejí své prostory pro různé druhy sportů nebo je nabízejí v doprovodu zkušených lektorů. V hotelové nabídce bývá krytý bazén, který je často otevřen i široké veřejnosti. Pokud hotelové zařízení nedisponuje vlastním bazénem, mohou lázeňští hosté navštívit městský bazén. V letních měsících mohou také navštívit malé přírodní koupaliště Lido.

Co se týče nabídky sportů ve městě, mohou si hosté zaběhat na tartanové atletické dráze, zahrát si tenis, minigolf, squash nebo navštívit některé fitness centrum. Pro děti je zde nově postaveno lanové centrum. Pro rodiny s dětmi a sportovní nadšence se v okolí ML nachází velké množství tras pro pěší turistiku a značených i neznačených cyklostezek. Z adrenalinových sportů se doporučuje paintball, který si hosté mají možnost zahrát ve vojenském areálu Slatina nebo navštívit nedaleké letiště Skláře, které nabízí vyhlídkové lety pro veřejnost a tandemové skoky.

Nabídka zimních sportů je v tomto městě velmi bohatá. Zimní stadion nabízí veřejné bruslení pro děti i dospělé. Lyžařský areál SKIAREA nabízí dvě sjezdovky, na které lyžaře dopraví dva lyžařské vleky nebo kabinková lanovka. V areálu se nachází občerstvení, parkování a ski půjčovna. Pro běžkaře se v ML a okolí upravuje cca 90 km stop. Trasy většinou začínají v areálu golfového hřiště.

Golf je asi nejprestižnějším sportem v Mariánských Lázních. Ve vzdálenosti 2 km od ML se nachází známé golfové hřiště vybudované v roce 1905 na počest krále Edwarda VII. Royal Golf je nejstarší a nejznámější hřiště v České republice s nádhernou okolní krajinou a je často navštěvované známými osobnostmi.

V Mariánských Lázních se každoročně konají sportovní akce. Jsou jimi:

- běžecký pohár Hanky Trejbalové,
- závody Grand Prix motocyklových speciálů na dlouhé ploché dráze,
- světový pohár v boulích v areálu SKIAREA,

- český pohár v bikrosu,
- golfové turnaje,
- celosvětové drezurní a parkurové soutěže v areálu jízdárny Krakonoš.

4.6 Zdravotní služby

Lázeňské subjekty nabízí celou řadu komplexních služeb v rámci zdravotní péče. Tyto služby lze rozdělit do dvou hlavních kategorií. První z nich je diagnostika, tzn. běžné vyšetření v lékařské ordinaci či výkon na externích pracovištích. Vyšetření by mělo odhadnout zdravotní stav pacienta a navrhnout optimální způsob následné lázeňské péče.

Druhou kategorií je terapie, která je založena na aplikování přírodních zdrojů prostřednictvím prověřených metod jako je např. balneoterapie, peloidoterapie a další. Aplikování těchto metod záleží na druhu léčeného onemocnění a také na technickém vybavení každého lázeňského místa.³⁵

4.6.1 Lázeňská péče

Vymezuje ji Zákon o veřejném zdravotním pojištění³⁶, který stanovuje pravidla poskytování lázeňské péče a vyhláška ministerstva zdravotnictví č. 58/1997 Sb.³⁷, kterou se stanoví Indikační seznam.

V České republice se kombinuje léčba některých chronických onemocnění s lázeňskou léčbou s účinky přírodních léčivých zdrojů což se stává nezbytnou součástí léčebného procesu. Lázeňskou léčbu po podrobném vyšetření doporučuje ošetřující lékař. Záleží také na udělení souhlasu od revizního lékaře. Léčebné výlohy jsou pak proplaceny buď zčásti nebo zcela zdravotní pojišťovnou.³⁸

³⁵ KNOP, K. et al., Lázeňství; ekonomika a management, s. 30.

³⁶ Zákon č. 48/1997 Sb. o veřejném zdravotním pojištění.

³⁷ Vyhláška Ministerstva zdravotnictví, která stanoví indikační seznam pro lázeňskou péči o dospělé, děti a dorost.

³⁸ Lázeňská péče v roce 2009 [online]. 2009 [cit. 2011-01-15], s. 6. Dostupné z: <<http://www.uzis.cz/publikace/lazenska-pece-2009>>. ISBN 978-80-7280-859-5.

Rozlišují se tři základní typy lázeňské péče:

- **Komplexní** - pobyt zcela hrazený zdravotní pojišťovnou.
- **Příspěvková** - pobyt z části hrazený zdravotní pojišťovnou.
- **Samoplátecká** - pobyt plně hrazen klientem.³⁹

Komplexní lázeňská péče

Komplexní lázeňská péče je poskytována podle kritérií daných Indikačním seznamem pro lázeňskou péči o dospělé, děti a dorost.

Je zaměřena především na doléčení a zabránění počátku či zmírnění invalidity. Tato péče následuje po zdravotní či odborné ambulantní péči a poskytuje se v období, kdy jsme dočasně neschopní práce.⁴⁰

Jedná se o plnou úhradu nákladů za ubytování, stravování a léčení z prostředků nemocenského pojištění, které pacientovi poskytne jeho zdravotní pojišťovna. Tato plná úhrada musí být schválena po dohodě ošetřujícího, lázeňského a revizního lékaře na základě stavu pacienta, který je např. po operaci či prodělal chronickou nemoc.⁴¹

Podle Ústavu zdravotnických informací a statistiky ČR bylo v roce 2009 v provozu 85 lázeňských zdravotnických zařízení, které disponují celkem 26 505 lůžky. KPL využilo v roce 2009 celkem 108 025 pacientů.⁴²

Příspěvková lázeňská péče

Je poskytována především pojištěncům s chronickým onemocněním. V případě nesplnění podmínky poskytnutí komplexní lázeňské léčby přispívá pojišťovna pouze částečným příspěvkem. Poskytnutí této péče může být jednou za 2 roky, pokud nerozhodne revizní lékař jinak. Délka lázeňské péče je 21 nebo 28 dní a je závazně dána indikačním

³⁹ KNOP, K. et al., Lázeňství; ekonomika a management, s. 28.

⁴⁰ VZP [online]. 2011 [cit. 2011-01-15]. Dostupné z: http://archiv.vzp.cz/www.vzp.cz/cms/internet/cz/Klienti/Lazne/index.html#Potrebujete_se

⁴¹ VZP [online]. 2011 [cit. 2011-01-15]. Dostupné z: http://archiv.vzp.cz/www.vzp.cz/cms/internet/cz/Klienti/Lazne/index.html#Potrebujete_se

⁴² Lázeňská péče v roce 2009 [online]. 2009 [cit. 2011-01-15], s. 6. Dostupné z: <http://www.uzis.cz/publikace/lazenska-pece-2009>. ISBN 978-80-7280-859-5.

seznamem. U této formy se hradí pouze léčba (standardní vyšetření a léčebné výkony). Ubytování, stravování, jízdné a lázeňský poplatek si hradí klient sám. Pacient si sám vybere lázeňské zařízení s přihlédnutím k ceně a dojedná si termín. Na návrh ošetřovacího lékaře může být poskytnuta ambulantní příspěvková lázeňská péče. Není tedy poskytnuto ubytování a platí zde pravidlo, že přednost léčení mají pacienti ubytovaní v lázních.⁴³

Podle Ústavu zdravotnických informací a statistiky ČR byla v roce 2009 poskytnuta příspěvková lázeňská péče celkem 15 111 pacientům.⁴⁴ Údaje o počtu přijatých pacientů v lázeňských zařízeních popisuje příloha A.

Samoplátecká lázeňská péče

Jedná se o lázeňskou péči, kterou si pacient hradí zcela sám, a tudíž není schvalována revizním lékařem. Také délka pobytu není nijak limitována. Tato léčba nemusí být doporučena lékařem, ale je vhodné si přivést od svého lékaře tzv. lékařskou zprávu. Počty klientů využívající tuto formu pobytu se rok od roku zvyšují. Důvodem je zvyšování nabídek od lázeňských zařízení ve formách různých druhů relaxačních či ozdravných pobytů.

Otázka zní, co by si měl každý host před příjezdem na samotné místo léčení zařídit a co ho čeká. V následujícím odstavci autorka využívá zkušeností z odborné praxe v nejmenovaném lázeňském hotelu v Mariánských Lázních.

Nejdříve je vhodné si telefonicky, faxem či e-mailem zajistit ubytování včetně formy stravování. Uvede se termín nástupu a délka pobytu, popřípadě se nahlásí způsob dopravy. Také je výhodné si pobyt zajistit prostřednictvím cestovní agentury, která vše potřebné zajistí za nás. V den nástupu ubytování nebo následný den se pacient dostaví k vstupní lékařské prohlídce, kterou má zapsanou na své kartičce pacienta. Tuto kartičku obdrží každý host po příjezdu do lázeňského hotelu. Poté lékař určí vhodnou metodu léčení, popř. se domluví individuálně s pacientem. Pokud pacient není ubytován v lázeňském hotelu, má

⁴³ Lázeňská péče v roce 2009 [online]. 2009 [cit. 2011-01-15], s. 6. Dostupné z: <<http://www.uzis.cz/publikace/lazenska-pece-2009>>. ISBN 978-80-7280-859-5.

⁴⁴ VZP [online]. 2011 [cit. 2011-01-15]. Dostupné z: <http://archiv.vzp.cz/www.vzp.cz/cms/internet/cz/Klienti/Lazne/index.html#Potrebujete_se>.

možnost docházet na léčení. Pacient by měl vědět, že při přeplněné léčebné kapacitě mají hoteloví pacienti většinou přednost. Za samoplátce se také považuje zahraniční klientela. Pacienti si tedy platí veškeré služby, které využijí během pobytu. Záleží na jejich zdravotní pojišťovně, zda jim poskytne či neposkytne příspěvek na léčení.

V porovnání s minulostí se v posledních 20 letech prosazují nové trendy v lázeňství. Především se jedná o zkracování průměrné délky pobytu. Lidé nahrazují léčebné pobyty jinými typy ozdravných pobytů. Nejvíce roste poptávka po doplňkových službách wellness pobytů. Tento novodobý trend v péči o tělesné i duševní zdraví nabízí většina lázeňských zařízení. Ve shrnutí lze říci, že pobyty v lázních již nejsou orientovány pouze na doléčení zdravotních problémů, ale jsou využívány i pro preventivní a relaxační účinky.

4.6.2 Léčebné metody

Již v historii se vědělo o blahodárných účincích přírodních zdrojů. Od různých zdravotních problémů a neduh nám po staletí pomáhaly přírodní zdroje, kupříkladu minerální vody. Postupem času se začalo využívat nejrůznějších aplikací léčebných technik (např. balneoterapie či hydroterapie).⁴⁵

Balneoterapie jak uvádí Karel Knop: „Je souhrnem různorodých léčebných postupů používaných v lázeňském místě pod lékařským vedením obvykle po dobu několika týdnů. Tento způsob lázeňské léčby se vyvinul historicky z klasické balneoterapie, často monofaktorové, která využívala výhradně místní přírodní léčivé zdroje.“⁴⁶

Každý organismus dosáhne celkového zlepšení, pokud pacient postoupí vhodnou léčebnou metodu. V procesu lázeňství se autorka zaměřuje na balneoterapii a stručně vysvětluje její léčebné metody, jimiž jsou:

Pitná kúra minerálními vodami - pití minerálky přímo z vývěrů na různých místech.

⁴⁵ KNOP, K. et al., Lázeňství; ekonomika a management, s. 49.

⁴⁶ Tamtéž, s. 49.

Termoterapie - na principu kinetické energie přivádí do organismu teplo či naopak odvádí.

Vodoléčba - využívání termální vody, která obsahuje různé plyny např. CO₂ či mineralizované vody.

Uhličitá terapie - zahrnuje aplikace plynových injekcí, vodní či plynové uhličitě koupele.

Peloidoterapie, parafinoterapie - přírodní látky v podobě rašeliny či bahna společně s vodou jsou používány k léčebným účelům.

Rehabilitace - pacient s poruchami pohybového ústrojí, problémy po úrazu apod. se podrobuje pasivnímu či aktivnímu cvičení s rehabilitačním pracovníkem.

Elektroterapie a magnetoterapie - terapie pomocí elektrických impulsů a využívání účinků magnetického pole mající léčebný vliv na organismus.

Léčebné inhalace - inhalace soli z minerálních vod výrazně zlepšující funkci dýchacích cest.

Fototerapie - světelné záření pronikající do lidského organismu (např. viditelné světlo, infračervené či ultrafialové záření).

Dietoterapie - lidem s poruchami stravovacího režimu se nabízí v lázeňské dietoterapii několik diet (např. neslaná, redukční, diabetická apod.).

Klimatoterapie - působení klimatu je nejjednodušší forma terapie.⁴⁷

Existují i další tradiční lázeňské procedury. Avšak mezi nejvyužívanější praktiky léčení patří střídání horké a studené sprchy, různé druhy koupelí či celkové relaxační zábaly

⁴⁷ KNOP, K. et al., Lázeňství; ekonomika a management, s. 49-56.

na lůžku. Podle pacientova stavu určí lékař počet a druh procedur, teploty vody a další. Pokud lékař vše předchozí vhodně zvolil, výsledkem bude výrazné zlepšení organismu.

Mezi nejvíce využívané léčebné procedury v Mariánských Lázních patří uhličitě a plynové koupele, pitné kúry, plynové injekce a peloidy. Toto využití je dáno zaměřením na léčené zdravotní problémy, jimiž jsou:

- nemoci zažívacího ústrojí,
- nemoci ledvin a močových cest,
- nemoci dýchacích cest,
- onemocnění pohybového aparátu,
- onemocnění nervové soustavy,
- kožní nemoci.⁴⁸

4.7 Ubytovací služby

Na přelomu 18. a 19. století dochází k poskytování ubytovacích služeb pro veřejnost v samostatném zařízení zvané „hotel“. Tento název, mající původ z francouzštiny, vznikl ze středověkého latinského pojmenování hostince. K rozkvětu hotelnictví v Evropě dochází v zemích s rozvojem obchodu a cestovního ruchu. Za vrchol hotelnictví se považuje přelom 19. a 20. století, kdy docházelo k výstavbám luxusních hotelů. V dnešní době je hotelnictví stále v rozkvětu. Podíl na tom má vznik velkých mezinárodních hotelových společností, jimiž jsou Hilton Hotels, Accor či Golden Tulip. V České republice byl rozvoj hotelnictví spojován s hospodářským vývojem země. Podnik Interhotely provozoval veškeré větší hotely do roku 1990. Po nastolení privatizace se všechny tyto Interhotely osamostatnily a staly se samostatnými státními podniky. Ostatní hotely se v rámci restitucí vrátily původním majitelům, či prošly 1. a 2. vlnou privatizace.⁴⁹

Ubytovací služby v lázeňské oblasti jsou využívány pacienty i hosty. Pacienti jsou zpravidla ubytováni v lázeňských léčebnách či lázeňských domech. Tyto ubytovací kapacity disponují určitými režimovými opatřeními s nabídkou ošetrovacích služeb.

⁴⁸ Medispa [online]. 2008 [cit. 2011-01-15]. Dostupné z: <<http://www.medispa.cz/cz/lazenska-mesta/marianske-lazne/detail>>.

⁴⁹ HESKOVÁ, M. et al., Cestovní ruch; pro vyšší odborné školy a vysoké školy, s. 58-59.

Lázeňští hosté mají výhodu bohatého výběru nabídky hotelů, penzionů a dalších ubytovacích kapacit jako jsou ubytování v soukromí, kempy, chatové osady atd.⁵⁰

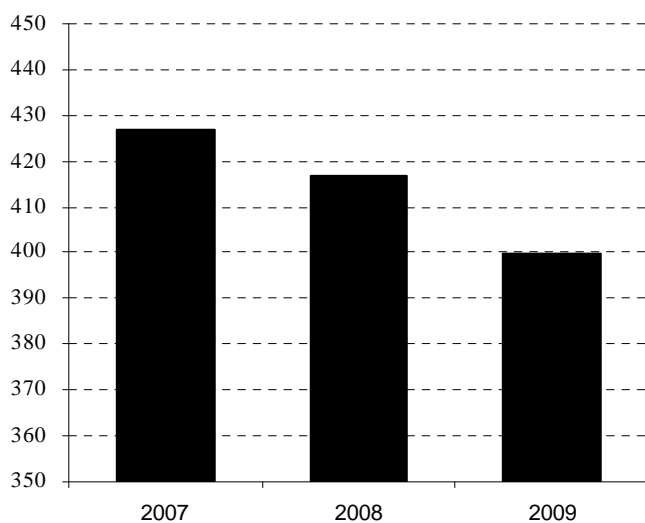
Tab. 7: Kapacita a návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení cestovního ruchu podle kategorie v Karlovarském kraji v roce 2009

	Hromadná ubytovací zařízení celkem k 31. 12.	Pokoje k 31. 12.	Lůžka k 31. 12.	Hosté		Přenocování	
				Celkem	z toho nerezidenti	celkem	z toho nerezidenti
Celkem	400	14 299	29 149	666 094	456 726	4 189 554	3 040 195
v tom:							
hotely *****	5	692	1 328	49 121	39 819	207 504	188 505
hotely, motely, hotely ****	77	5 145	9 628	258 430	218 694	1 763 351	1 613 026
hotely, motely, hotely ***	78	2 740	5 338	159 548	110 269	780 365	593 625
hotely, motely, hotely **	9	209	465	10 226	5 308	40 531	22 239
hotely, motely, hotely *	3	i.d.	i.d.	i.d.	i.d.	i.d.	i.d.
hotely garni ****,***,**,*,*	17	389	812	24 332	16 114	71 847	49 426
Penziony	106	i.d.	i.d.	i.d.	i.d.	i.d.	i.d.
Kempy	19	289	901	28 789	11 499	55 271	28 287
chatové osady	2	i.d.	i.d.	i.d.	i.d.	i.d.	i.d.
turistické ubytovny	15	149	564	6 657	410	13 934	1 216
ostatní zařízení jinde nespecifikovaná	69	3 550	7 220	98 182	42 593	1 164 689	501 741

Zdroj: vlastní tvorba na základě údajů ČSÚ

Dle oficiálních statistik ČSÚ Karlovarského kraje je z tabulky č. 7 a obrázku č.8 zřejmý počet hromadných ubytovacích zařízení, a to v počtu 400 lůžek v roce 2009. To je mírný pokles oproti roku 2008 (417 lůžek) a 2007 (427 lůžek).

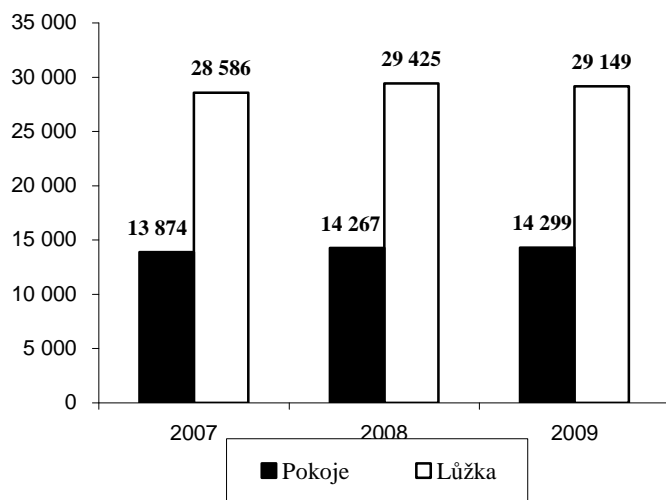
⁵⁰ KNOP, K. et al., Lázeňství; ekonomika a management, s. 30.



Obrázek 8: Hromadná ubytovací zařízení celkem k 31. 12. 2009 v Karlovarském kraji

Zdroj: vlastní tvorba na základě údajů ČSÚ

Z tabulky č. 7 a obrázku č. 9 je patrný počet pokojů, který od roku 2007 stoupl z počtu 13 874 na 14 299. Počet lůžek zaznamenává v roce 2009 mírný pokles oproti roku 2008.



Obrázek 9: Kapacity pokojů a lůžek v Karlovarském kraji

Zdroj: vlastní tvorba na základě údajů ČSÚ

Následující tabulka vystihuje různé kategorie ubytování ve SO ORP Mariánské Lázně v porovnání s ČR. Podle dodatečných údajů se ve správním obvodu nevyskytuje žádná turistická ubytovna ani kategorie hotel, motel, motel *.

Tab. 8: Kapacity hromadných ubytovacích zařízení v ČR a SO ORP Mariánské Lázně k 31. 12. 2009

	Hromadná ubytovací zařízení celkem	z toho								
		Hotel *****	Hotel, motel, hotel *****	Hotel, motel, hotel ***	Hotel, motel, hotel **	Hotel garni ****, ***, **, *	Penzion	Kemp	Chatová osada	Ostatní hromadná ubytovací zařízení jinde neuvedená
	Počet zařízení									
Česká republika	7 557	46	425	1 125	249	114	2 371	485	304	1 711
Mariánské Lázně	85	2	24	22	1	7	14	3	1	11
	Pokoje									
Česká republika	181 026	6 135	29 600	41 655	6 414	3 090	24 537	7 933	7 212	44 117
Mariánské Lázně	3 783	i.d.3	1 814	755	i.d.3	185	160	87	i.d.3	497
	Lůžka									
Česká republika	463 087	12 232	58 468	91 795	16 459	6 830	66 746	28 282	26 523	120 545
Mariánské Lázně	7 504	i.d.3	3 441	1 493	i.d.3	399	345	218	i.d.3	1 066
	Místa pro stany a karavany									
Česká republika	50 605	-	-	41	-	-	305	47 786	461	1 771
Mariánské Lázně	125	i.d.3	-	-	i.d.3	-	-	125	i.d.3	

* i. d. 3 - důvěrný údaj

Zdroj: vlastní tvorba na základě údajů ČSÚ

Mariánskolázeňsko nabízí poměrně rozsáhlé ubytovací kapacity v kategoriích penzióny až po hotely *****. V Mariánských lázních jsou dva pětihvězdičkové hotely, a to hotel Esplanáde a hotel Nové Lázně. Najde se tu také nepřeborné množství čtyř a tříhvězdičkových hotelů. Pro méně náročné či sportovně založené návštěvníky se nabízí tři kempy či velmi atraktivní forma ubytování v soukromí, která se stala novodobým trendem. Atraktivita je dána tím, že kvalita tohoto ubytování častokrát převyšuje kvalitu v tříhvězdičkovém hotelu, a to dokonce při polovičních cenách. Tato vysoká konkurenceschopnost dala v posledních letech za vznik většímu počtu subjektů, které tuto formu ubytování poskytují. SO ORP Mariánské Lázně disponoval v roce 2009 celkovým počtem 85 hromadných ubytovacích zařízení s 3 783 pokoji a s 7 504 lůžky.

Většina z 85 ubytovacích kapacit je v provozu celoročně, některá zařízení však provoz na zimní sezónu omezují či jsou úplně zavřená. Město je pro hosty v tomto období méně atraktivní. Pokud hosté zvážejí v tomto období pobyt v lázních, vyhledávají last minute

pobyty či levnější ubytování v soukromí. Celková kapacita hotelů se tak se v zimním období snižuje. Převážně jsou to tříhvězdičkové a čtyřhvězdičkové hotely. Například hotely Svoboda ***, Labe *** či Vltava ****.

Podle údajů ČSÚ 2009 činil počet přenocování ve SO Mariánské Lázně neuvěřitelných 1 324 198. Z tohoto počtu 768 411 hostů v čtyřhvězdičkovém hotelu a 243 816 ve tříhvězdičkovém hotelu. Počet přenocování v soukromí apod. činil 167 530. Avšak musíme brát v úvahu hrubý odhad. V realitě tento počet bude mnohokrát větší.⁵¹

Tabulka v příloze B vystihuje různé kategorie ubytování ve SO ORP Mariánské Lázně v porovnání s ČR v letech 2000 - 2009. Z dodatečných údajů ČSÚ byla v roce 2000 a 2001 ve SO ORP Mariánské Lázně jedna turistická ubytovna a v roce 2003 a 2004 turistické ubytovny dvě. Od roku 2005 byly všechny zrušeny. V kategorii hotel, motel, hotel * byly v roce 2000 a 2001 ve SO ORP Mariánské Lázně hotely * dva. V roce 2002 a 2003 byly hotely * tři a jeden hotel * v roce 2004 a 2005. Od roku 2006 byly všechny hotely * zrušeny.

4.8 Stravovací služby

Stravovací služby jsou další velmi důležitou složkou cestovního ruchu, zajišťující základní potřeby lidí. Tyto služby vedle ubytovacích jsou pro návštěvníky lázní velmi podstatné. Ne všechna ubytovací zařízení poskytují stravovací služby, proto by hosté chtěli využít jiného stravování než v místě, kde jsou ubytováni.

V Mariánských Lázních je dostatečná nabídka restauračních zařízení. Stravovací služby poskytují hotely, restaurace i hospody. Denně musí tato stravovací zařízení obsloužit stovky lázeňských hostů i místních lidí.

Stravování je na dobré úrovni, avšak je velmi nákladné v porovnání s ostatními okolními městy. Hodnota nabízených hotových obědů se pohybuje v rozmezí od 75 Kč a výše.

⁵¹ ČSÚ [online]. 17.4. 2011 [cit. 2011-01-17]. Dostupné z: http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?vo=tabulka&childsel0=3&cislotab=CRU9010PU_OR&kapitola_id=39&voa=tabulka&go_zobraz=1&childsel0=3&cas_1_98=2009

V průměru se tak hodnota pohybuje 115 Kč/oběd. Ceny obědů v nedalekém Chebu či Františkových Lázní se pohybují v průměru cca 80 Kč/oběd, a to v atraktivních lokalitách jako je centrum města. Většina lázeňských hostů volí levnější varianty, jako je polopenze či plné penze. Velkou výhodou je dietní stravování. Převážná většina hotelů přizpůsobuje na požádání jídelníček každému z hostů individuálně.

Konkurence mezi stravovacími zařízeními si může dovolit nasadit vysoké ceny, jelikož ve městě chybí veřejné stravovny. Nejsou zde ani mléčné bary, či oblíbené stravovny jako je McDonald či KFC. Stánky s rychlým občerstvením či Mr. Burger navštěvují převážně děti školního věku a hosté staršího věku o ně neprojevují zájem. Ve městě také chybí stravovací zařízení pro vegetariány a stravovací zařízení se zdravou výživou. Naopak velkým lákadlem na hosty jsou velmi známé dorty, zákusky a oplatky. V létě přijíždějí na posezení na kávu a zákusek hosté z okolních měst ČR i Německa.

4.9 Dopravní infrastruktura

Dopravní infrastrukturou cestovního ruchu se rozumí jedna z důležitých částí materiálně-technické základny. Vznik infrastruktur v tomto městě a okolí má za sebou bohatou minulost a některé silnice či železnice jsou využívány dodnes. Počátkem 30. let 19. století vznikala síť nových císařských silnic. Silnice do Karlových Varů i důležitá spojka do Velké Hleďsebe, tak silnice do Hamrů – což umožnilo, aby dvorní kočáry jezdily na trati Praha – Cheb přes Mariánské Lázně. Zásadním vývojovým předělem se stalo otevření železnice z Plzně do Chebu v roce 1872. Železniční spojení dvou tehdy největších českých lázní přivedlo do města řadu nových návštěvníků. Roku 1927 bylo zprovozněno letiště mezi Sklářemi a Chotěnovem a Mariánské Lázně se staly druhým největším centrem letecké dopravy v tehdejší Československu.⁵² V roce 1948 byl zahájen provoz autobusů a o tři roky později vyjely do ulic první trolejbusy.

Silniční doprava

Mariánskolázeňsko neprotíná žádná dálnice, ale pouze silnice I. třídy Cheb - Velká Hleďsebe - Planá - Stříbro, a je napojena na dva hraniční přechody Pomezí a Vojtanov.

⁵² ZEMAN, L.; KUČA, K.; KUČOVÁ, V., Západočeský lázeňský trojúhelník, s. 35-36.

Městem prochází dvě silnice II. třídy, které zajišťují dopravní obslužnost do okolních obcí. První silnice II. třídy vede do Plané a druhá do Bečova nad Teplou. Okolní obce jsou tak pospojovány převážně komunikacemi II. třídy a nižšími. Stav komunikací je ovšem často nevyhovující. Je to dáno především dlouhodobými deficitem finančních prostředků na souvislou údržbu a opravy. Rok od roku zvyšující se nárůst automobilové dopravy navíc přispívá k neustálému zhoršování technického stavu silnic a životního prostředí. Pomoci měl od této situace odklon kamionové dopravy přes střed města novým silničním obchvatem kolem města Velká Hleďsebe. Bohužel nedostatkem finančních prostředků ze státního rozpočtu se zastavila výstavba mnoha silnic v České republice včetně tohoto obchvatu.

Co se týče parkovacích ploch ve městě, patří k největšímu problému tohoto města. Parkování je díky nečitelnému a nepochopitelnému značení zcela nemožné a je skoro na denním pořádku vybírání pokut za špatné parkování.

Železniční doprava

Mariánské Lázně zaujímají strategické místo v železniční dopravě. Doprava je vedena přes hlavní koridor Cheb - Praha. Další významnou trasou je železniční trať Karlovy Vary - Mariánské Lázně, kterou provozuje soukromý dopravce VIAMONT Regio. Velkou výhodou pro turisty přijíždějící z celé Evropy je propojení vlakové dopravy z Německa do Mariánských Lázní. Tuto dopravu provozují německé dráhy Vogtlandbahn.

Autobusová doprava

Veřejnou autobusovou dopravu provozuje ČSAD Karlovy Vary a Plzeň. Autobusy jezdí jak do okolních měst, tak i do okolních obcí. Spojení do okolních obcí je velmi minimalizované, a to převážně ve večerních hodinách. O víkendu některé spoje dokonce nejezdí, jelikož na tyto spoje není vyhrazeno dostatek finančních prostředků. Tento stav pocítují jak lidé dojíždějící do Mariánských Lázní, tak i nemotorizovaní návštěvníci města.

MHD

Městskou hromadnou dopravu od roku 1902 zajišťovaly tramvaje, které v 50. letech minulého století nahradily trolejbusy. V nynější době město disponuje zcela novějšími

trolejbusy než před několika lety. Velkou atrakcí města je vyhlídkový vláček, který vozí návštěvníky lázní okružní jízdou po Mariánských Lázních. Za zmínku stojí také historická kočárová doprava. Jedná se o povoz tažený koňmi. Hosté si mohou vybrat z několika okružních jízd v různých cenových relacích. Velkou raritou města je kabinková lanová dráha mezi hotely Krakonoš a Koliba, kterou provozuje již několik let společnost SKIAREA Mariánské Lázně.

Letecká doprava

V okolí Mariánských Lázní se nachází dvě letiště. Jedno v obci Skláře a druhé na Kříženci. Pro rekreační a sportovní létání se využívá především letiště Skláře. Konají se zde také vyhlídkové lety po okolí.

Turistické a cyklistické cesty

V okolí Mariánských Lázní se nachází nepřehledné množství turistických a cyklistických stezek. Ty vedou převážnou část trasy po lesních i polních cestách a komunikacích II. a nižší třídy.

Neznačené cyklotrasy (turistické trasy):

- červená v délce 31,2 km,
- tmavě modrá v délce 19,7 km,
- oranžová v délce 21,9 km,
- žlutá v délce 20 km,
- světle modrá v délce 16,8 km
- černá 25,2 km
- fialová - Euregio Egrensis v délce 602 km.⁵³

⁵³ Mariánské Lázně [online]. 2011 [cit. 2011-04-05]. Dostupné z <<http://www.marianskelazne.cz/cs/cyklotrasy-marianske-lazne>>

Tab. 9: Značené cyklotrasy

ČÍSLO	TRASA	KM
36	Broumov - Krásné - Vysoká - Dolní Žandov - Salajna	26
361	Klášter Teplá - Mrázov - Mar. Lázně – Stará Voda - Vysoká - Mýtina – Slapany	48
2135	Krásno - Prameny - Kladská - Lázně Kynžvart - Stará Voda - Jedlová – Slatina	37
2136	Kynšperk n. Ohří - Lazy – Kladská	23
2137	Mar. Lázně - Hamrníky - Drmoul - Panská rozhledna - Rybník Kajetán – Mohelno	23
2138	Mar. Lázně, Krakonoš – Pístov – Michalovy Hory - Planá u Mar. Lázní – Tachov	55
2139	Mar. Lázně, Krakonoš – Polom – Prameny	12
2140	Mar. Lázně, Lesní prm. - Pod Popravčí loukou - Potok Rota	9
2142	Mar. Lázně, Lesní prm. - Králův kámen - Kladská	8
2201	Žďár - Zadní Chodov - Zadní Chodov – Trstěnice - Panská rozhledna	19
2253	Mar. Lázně, hřbitov - Holina - Lázně Kyžvart, žst.	11
2254	Králův kámen, rozc. - Bašus - Vysoké Sedlo - Horní Lazy	10
2257	Podhora, v.n. - Podhorní hájovna	4
2284	Mar. Lázně - Krakonoš - Služetín – Poutnic	15

Zdroj: Infocentrum ML, 2011, [cit. 2011-4-05]. Dostupné z
<http://www.marianskelazne.cz/cs/cyklotrasy-marianske-lazne>

Mezi nejnavštěvovanější místa cyklisty patří hora Dyleň, zámek Kynžvart nebo klášter Teplá. Fialová trasa Euregio Egrensis vede přes Mariánské Lázně po neznačené trase až do Neualbenreuthu v Německu.

5 Analýza spokojenosti návštěvníků lázní

Hlavním cílem každého lázeňského města by mělo být docílení maximální spokojenosti návštěvníků a dbát na úroveň poskytovaných služeb nejen města, ale i hotelových zařízení. Veškeré potřebné informace pro analýzu strany nabídky byly autorkou čerpány z dosavadních znalostí o daném tématu a z ověřených zdrojů v podobě různých materiálů Infocentra ML. V této kapitole se však stalo nejdůležitějším zdrojem informací místní dotazníkové šetření, ze kterého bylo čerpáno cenných a potřebných informací pro zhodnocení analýzy cestovního ruchu.

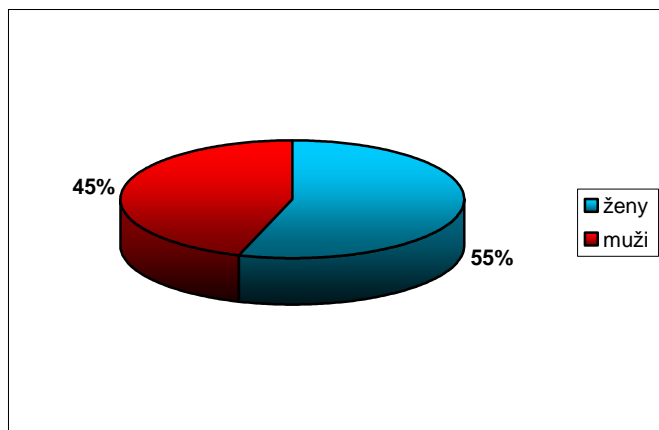
5.1 Dotazníkové šetření

Marketingový průzkum zaměřený na analýzu spokojenosti lázeňských hostů probíhal od začátku ledna do konce března 2011. Pro realizaci průzkumu byly použity dotazníky, které obdrželi návštěvníci Mariánských Lázní. Dotazníkové šetření s 16 otázkami (příloha C) probíhalo v nejnavštěvovanějším obchodu s luxusními starožitnostmi, kde byla možnost přímého kontaktu s lázeňskými hosty, kteří byli ubytováni jak v hotelových zařízeních, tak penzionech či soukromí. Dotazníky byly také předány náhodně vybraným hotelovým zařízením v Mariánských Lázních:

- Grand Spa hotel Falkensteiner *****,
- Grandhotel Pacifik *****,
- OREA hotel Monty *****,
- hotel Silva *****,
- hotel Richard *****,
- lázeňský hotel Děvín ***,
- hotel Polonia ***.

5.2 Interpretace zjištěných výsledků

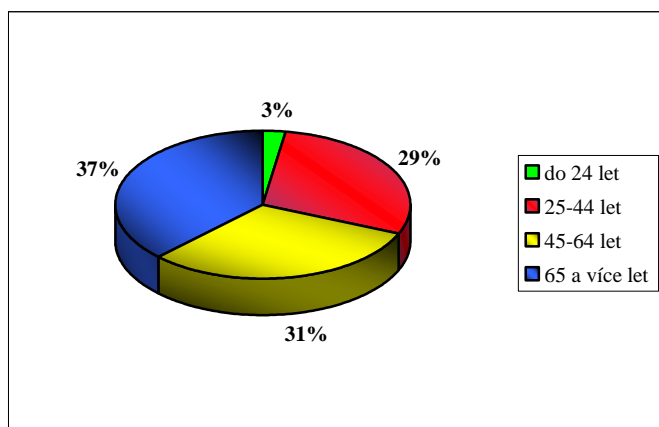
Dotazníkového šetření se zúčastnilo 320 respondentů. Z obrázku č. 10 je patrné, že žen bylo 176 a mužů 144.



Obrázek 10: Pohlaví respondentů

Zdroj: vlastní tvorba

Nejpočetnější skupina návštěvníků ve věku 65 a více je zastoupena v počtu 120, která tvoří 37 % všech návštěvníků. Skupina v rozmezí 45-64 let v počtu 100 tvoří 31 %, skupina 25-44 let v počtu 92 tvoří 29 % a poslední skupina ve věku 24 a méně v počtu 8 tvoří 3 % ze všech návštěvníků.

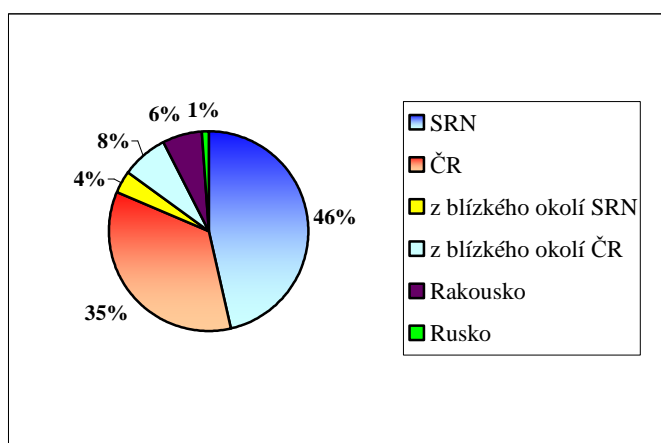


Obrázek 11: Věkové skupiny respondentů

Zdroj: vlastní tvorba

Z uvedeného grafu vyplývá, že město je oblíbené především návštěvníky starších věkových skupin. Jedná se převážně o německé a české návštěvníky v předdůchodovém a důchodovém věku.

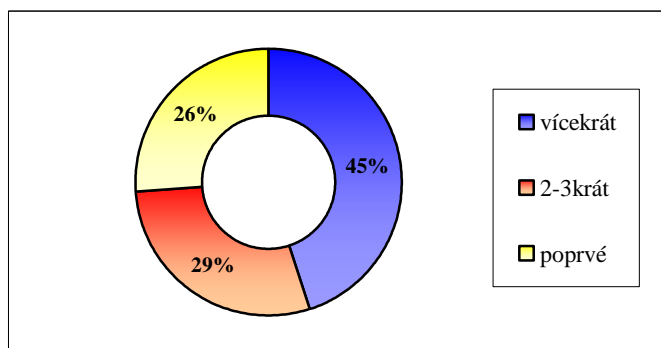
Drtivou většinu návštěvníků (obrázek č. 12) tvoří respondenti z Německa v počtu 148, dále pak 112 z České republiky. Skupinu 12 návštěvníků tvoří občané z německých měst ve vzdálenosti do 50 km od Mariánských Lázní. Skupinu 24 návštěvníků tvoří občané z České republiky, také ve vzdálenosti do 50 km. Zbytek skupiny představují zástupci z Rakouska v počtu 20 a Ruska 4. Nejčastějšími zahraničními návštěvníky jsou občané z měst jako jsou Berlín, Salzburg, Frankfurt nad Mohanem, Norimberk a Mnichov.



Obrázek 12: Národnostní složení respondentů

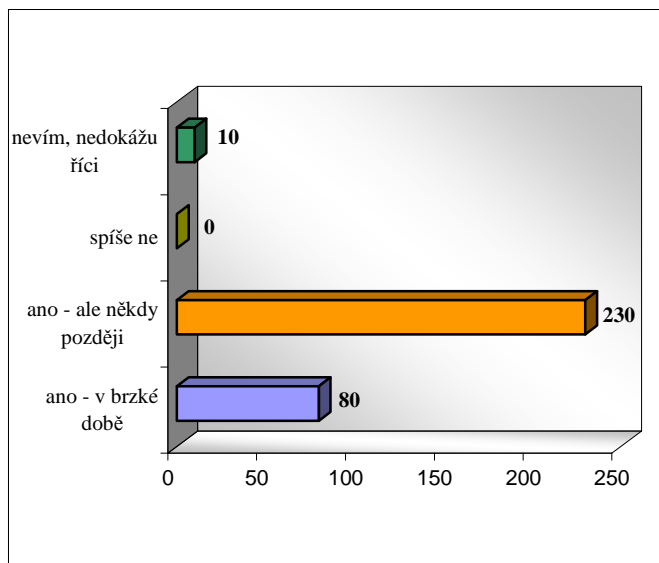
Zdroj: vlastní tvorba

Co se týče hlediska návštěvnosti Mariánských Lázní (obrázek č. 13), většina respondentů v počtu 144 (45 %) uvedla opakovanou návštěvu města. Jsou to převážně respondenti důchodového a předdůchodového věku, kteří preferují návštěvu již poznaných lázní. 92 hostů navštívilo město 2-3krát. Nejmenší počet hostů v počtu 84 navštívilo ML poprvé.



Obrázek 13: Frekvence návštěvy města

Zdroj: vlastní tvorba



Obrázek 14: Možnost opakované návštěvy města

Zdroj: vlastní tvorba

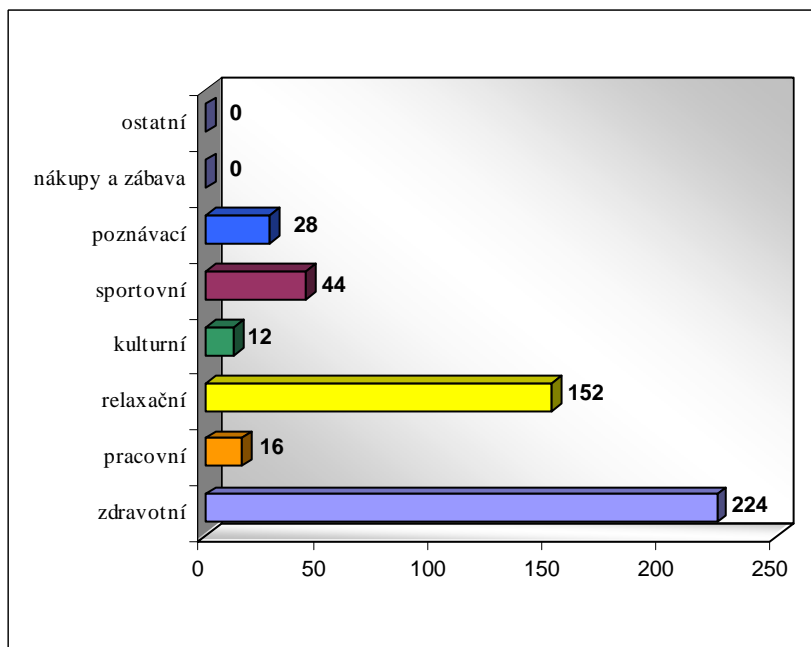
O opakovanou návštěvu v brzké době projevilo zájem 80 respondentů a v pozdější době převážná většina 230 respondentů. To znamená, že město a hotelová zařízení jsou stále pro návštěvníky velmi atraktivní. O možnosti opakované návštěvy není rozhodnuto pouze 10 respondentů. Žádný z respondentů neuvedl, že nenavštíví město znovu.

Více jak polovina respondentů neodpověděla na rozepisovací podotázku č. 16. Ostatní respondenti uvedli tyto důvody k opakované návštěvě města:

- v tomto městě a okolí se nám líbí - uvedeno 24krát,
- léčebné procedury hrazené zdravotní pojišťovnou SRN - uvedeno 20krát,
- lázně, léčebné procedury, prameny, relaxace, odpočinek
- čistý vzduch, krásná příroda ML a okolí,
- ML jsou pro nás léčebnou perlou,
- láska k městu, lázeňská atmosféra,
- využití lyžařského areálu SKIAREA - 8krát,
- toto město nabízí vše, co v mém důchodovém věku potřebuji,
- kvalita ubytovacích, stravovacích, zdravotních služeb a ochota personálu - hotel Děvín a Richard,
- cítím se zde příjemně, mám tu přátele,

- z důvodu lepšího poznání této lokality,
- příjemné prostředí pro odpočinek - 10krát,
- kvůli hře Geocaching.

Z obrázku č. 15 je patrné, že hlavním důvodem návštěvy Mariánských Lázní byl zdravotní pobyt. V otázce bylo povoleno více odpovědí, proto také velkou část zaujímá relaxační pobyt - cca 50 % respondentů. V minulých letech byla léčba vždy na prvním místě. Postupem času se k lázeňské péči ještě připojil relaxační důvod. Tento novodobý trend využívání lázní vznikl na základě každodenního zvyšujícího se stresu.

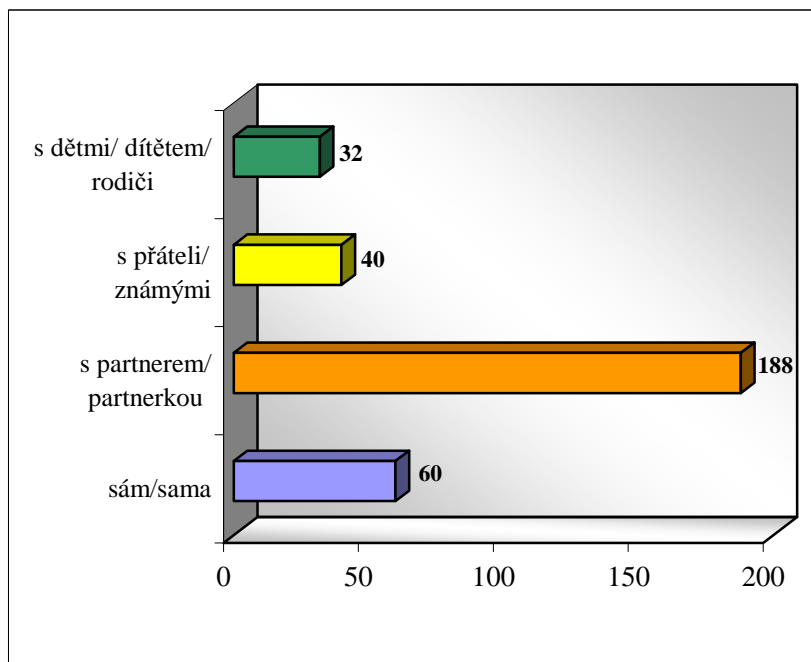


Obrázek 15: Důvody pro návštěvu města

Zdroj: vlastní tvorba

44 respondentů v těchto zimních měsících často využívalo lyžařský areál SKIAREA nebo navštěvovalo upravované tratě pro běžky. Velmi zanedbatelná část v počtu 12 respondentů navštívila město za účelem kultury. V letních měsících by se tento účel návštěvy stal nejčastějším důvodem návštěvy lázní, a to díky bohatému kulturnímu programu, který se každoročně koná v tzv. hlavní sezóně. Z pracovního důvodu, ať za účelem konferencí, školení, obchodů nebo služební cesty, město navštívilo 16 respondentů. Jiný důvod

návštěvy nebyl sdělen. Také za nákupy nebo zábavou nepřijel v těchto měsících žádný respondent.

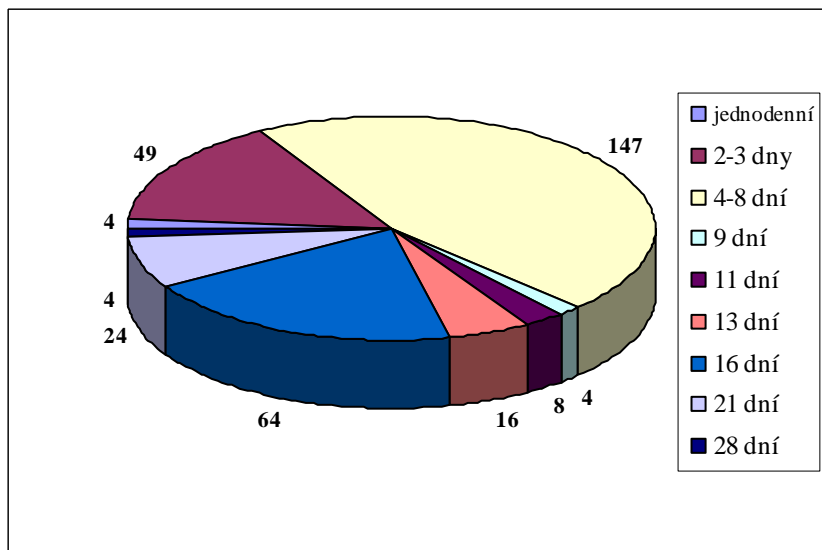


Obrázek 16: Pobyty v lázních

Zdroj: vlastní tvorba

Dle obrázku č. 16 je zřejmé, že cca 60 % přijelo do lázní s partnerem či partnerkou. 60 respondentů dorazilo do lázní bez jakéhokoliv doprovodu. Je to dáno především předepsanou komplexní či příspěvkovou lázeňskou péčí české či zahraniční zdravotní pojišťovny. 40 respondentů zde trávilo pobyty v doprovodu přátel nebo známých. Převážně se jednalo o samoplátce.

Dva respondenti zde strávili pobyty v doprovodu rodiny a ostatních 30 respondentů pouze s dětmi. Těchto 30 respondentů si převážně pro svůj pobyt vybralo z nabídky hotelů, které nabízejí programy pro děti. V dotazníkovém šetření byl uveden hotel Monty a Grand Spa hotel Falkensteiner.

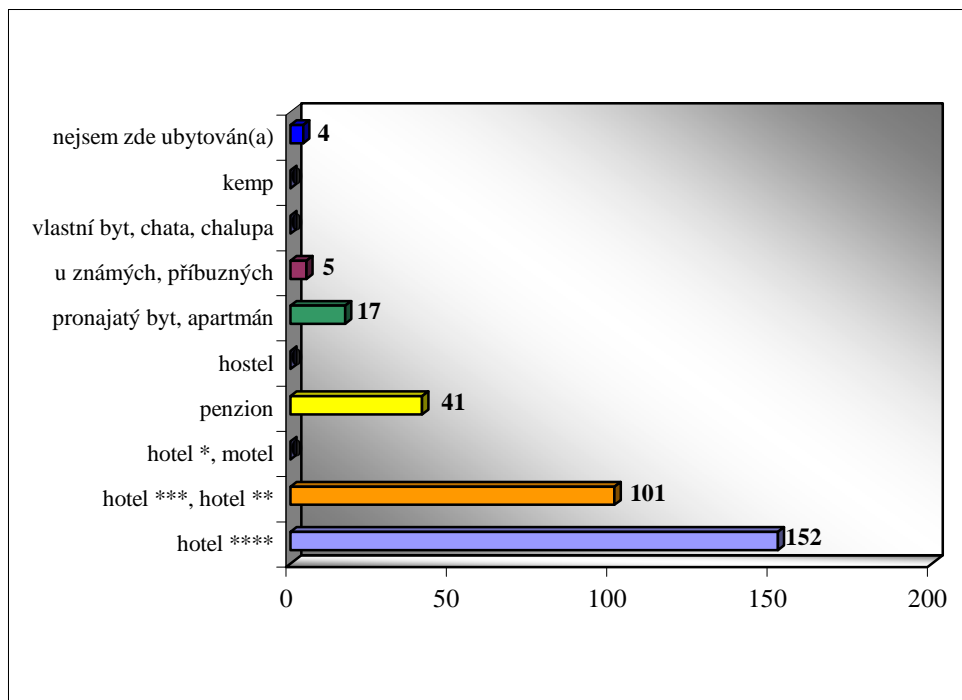


Obrázek 17: Délka pobytu v lázních

Zdroj: vlastní tvorba

Co se týče plánované délky pobytu (obrázek č. 17), 49 hostů bylo ubytováno na 1 až 2 noclehy, zatímco 4 lidé zde byli jako výletníci, tzn. bez noclehu. 147 hostů tu pobývalo na 3 až 7 noclehů, čtyři na 9 dní, osm na 11 dní a šestnáct na 13 dní. Část z těchto českých respondentů zde strávila pobyt na vlastní náklady. Zdravotní léčbu, na kterou se v období 1 až 2 týdnů vztahuje příspěvková péče, měli respondenti hrazenou jejich zdravotní pojišťovnou. 64 respondentů v lázních pobývalo 16 dní. 24 respondentů 21 dní a poslední čtyři 28 dní. Z těchto 28 respondentů využila třetina českých hostů komplexní péči poskytovanou v délce 21 až 28 dní.

Důvodem malé návštěvnosti lázní tkví v nedostatku českých pacientů s komplexní či příspěvkovou péčí. Mariánské Lázně jsou v porovnání s jinými lázeňskými městy velmi nákladné. Pacienti proto dávají přednost levnějším lázním jako Poděbrady či Luhačovice. Z toho vyplývá, že Mariánské Lázně již nejsou jako před lety finančně závislé na lázeňských pobytech hrazených zdravotními pojišťovnami, nýbrž jsou zcela závislé na české a zahraniční klientele, která jako samoplátce zajistí potřebné finance pro plynulý chod lázní.



Obrázek 18: Možnosti ubytování

Zdroj: vlastní tvorba

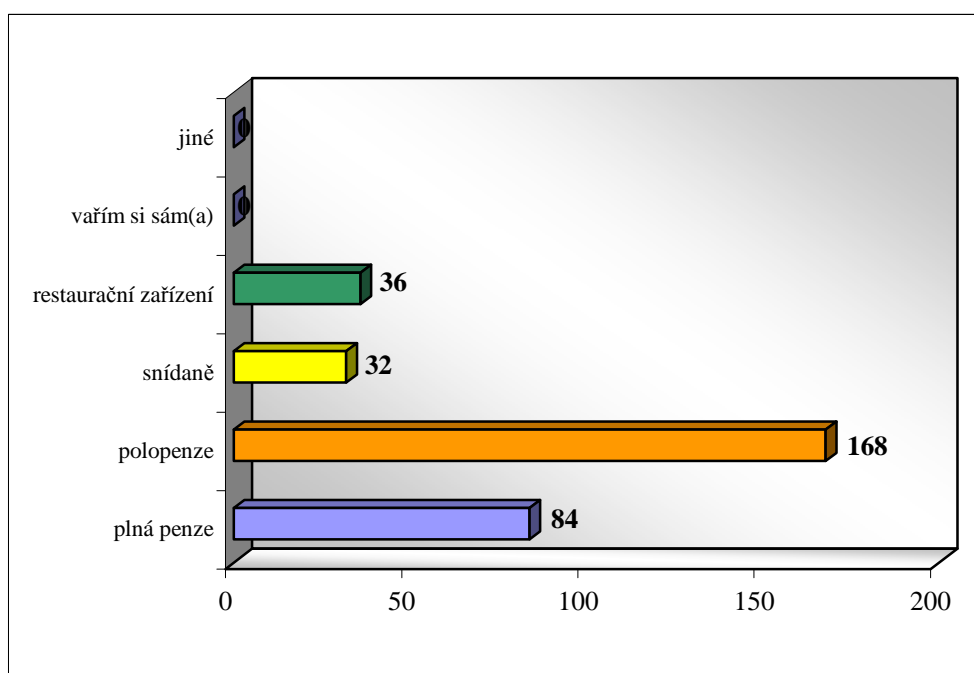
Obrázek č. 18 znázorňuje preference lázeňských hostů v oblasti ubytování. Většina respondentů preferuje ubytování v hotelu *** a hotelu****. Je to dáno lokalitou těchto hotelů v centru města. 41 respondentů volilo ubytování v penzionech. Všechny penziony jsou umístěny na okraji města a hosté jsou odkázáni na městskou hromadnou dopravu. V pronajatém bytě bylo ubytováno 17 respondentů a 5 respondentů bydlelo u známých.

Nejčastější odpovědi zvolené formy ubytování byly:

- Hotel Monty poskytuje služby i pro děti.
- Hotelové zařízení nám vyhovuje více než penzion.
- Léčebné metody nabízené hotelovými zařízeními.
- Očekávání určitého servisu v hotelu ****.
- Hezké prostředí u hotelového bazénu.
- Výhodná poloha hotelu v centru města.
- V nabídce last minute hotelů se nám jeví poměr kvality a ceny velmi výhodný.
- Máme rádi rodinné prostředí a pohodlí penzionů.

- Podniková rekreace (nabídka zaměstnavatele).
- Pro rekreaci nám plně postačí hotel ***.
- Kvalitní úroveň služeb včetně stravy a finanční výhodnost hotelu ***.
- Jsem v lázních poprvé - lázně na zkoušku.
- Jezdila sem často moje družka.
- Doporučení známých.
- Dávám přednost hotelu **** před dražším hotelem *****.
- Mám raději menší hotelové objekty.
- Ubytování v soukromí nám vyhovuje. A to díky dobré kvalitě nabízených služeb, tak i z finančních důvodů.

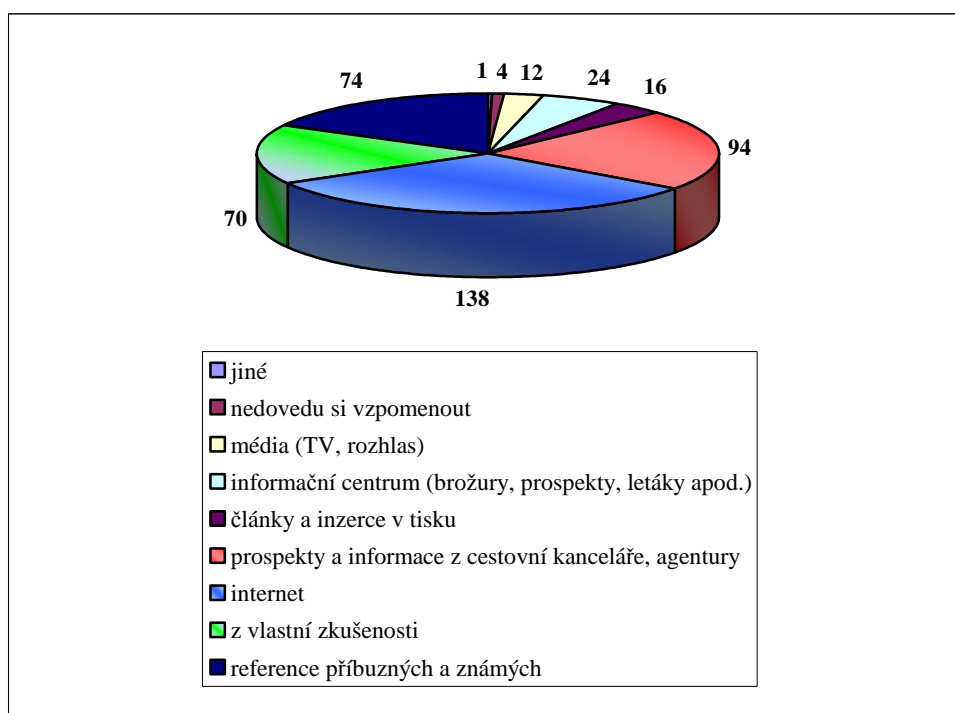
Na podotázku možnosti ubytování s domácím mazlíčkem většina respondentů odpověděla kladně. Jelikož většina hotelových zařízení nepovoluje toto ubytování. Hostem nabízený výběr hotelů se velmi zúží.



Obrázek 19: Formy stravování

Zdroj: vlastní tvorba

Přes 50 % respondentů se v rámci ubytování stravuje formou polopenze (obrázek č. 19). Plnou penzi zvolilo přes 25 % respondentů. 32 respondentů se stravovalo v hotelových zařízeních pouze formou snídaní. Vysoký zájem o polopenzi či plnou penzi je dán vysokými cenami v restauračních zařízeních, proto se v nich stravovalo pouze 36 respondentů. Z lázeňských návštěvníků nikdo neuvedl, že si vaří sám nebo jinou formu stravování.



Obrázek 20: Zdroje informací o městě a okolí

Zdroj: vlastní tvorba

Hosté si nejčastěji zjišťovali informace o Mariánských Lázních a okolí z internetu (cca 40 % ze všech odpovědí). Dalšími zdroji se staly prospekty a informace z cestovních kanceláří a agentur či reference od známých.

5.3 Využívání doplňkových služeb vybraných hotelů a návrhy opatření

Dalším dílčím cílem dotazníkového šetření bylo hodnocení doplňkových služeb vybraných hotelů v Mariánských Lázních (otázky 7-11). Celkem se těchto otázek zúčastnilo 165 respondentů ze sedmi hotelových zařízení.

Tab. 10: Nabídka hotelových služeb

	Monty	Pacifik	Děvín	Polonia	Silva	Richard	Falkensteiner
klasická celková masáž	20	8	25	-	4	24	20
klasická částečná masáž	19	8	48	8	3	-	12
podvodní masáž	12	0	12		4	4	21
elektroléčba	12	12	48	-	8	11	24
magnetoterapie	8	4	24	-	11	16	12
hydromasážní koupel	-	-	12	-	-	4	7
inhalace	12	11	23	-	-	12	40
plynové injekce	12	20	20	-	8	-	28
obklady parafínem	8	8	32	-	4	-	8
perličková koupel	-	-	39	-	7	8	12
vířivá koupel	4	-	-	-	-	-	8
solná jeskyně	-	-	-	-	-	-	-
solárium	-	-	4	-	-	4	20
sauna	23	4	8	-	-	12	48
bazén	24	12	-	-	-	24	28
posilovna	27	-	-	-	-	4	5
jiné	-	-	*	**	***	-	-

* uhličítá koupel, lymfatická masáž dolních končetin

** uhličítá koupel

*** slatinové obklady

Zdroj: vlastní tvorba

OREA hotel Monty ****

Respondenti zde nejvíce využívali hotelové posilovny, bazénu či sauny. Využili také nabídku klasické celkové a částečné masáže. Naopak nabídku hydromasážní či perličkové koupele nevyužil žádný z respondentů. Elektroléčba nebo magnetoterapie byla málo navštěvovaná v porovnání s jinými hotely. V tomto směru by hotel mohl více zkvalitnit nebo zatraktivnit tyto služby.

Grandhotel Pacifik ****

Respondenti nejvíce využili nabídky plynových injekcí. Většina respondentů také docházela na elektroléčbu a inhalace. Hotelový bazén navštívilo 12 respondentů. V oblasti zkvalitnění služeb by se tento hotel mohl více zaměřit na nabídku různých druhů koupelí.

lázeňský hotel Děvín ***

Tento tříhvězdičkový hotel disponuje velmi kvalitními službami v poměru k ceně. Proto je většina služeb hotelovými hosty maximálně využívána. Preferuje se např. elektroléčba, masáž nebo perličková koupel. Hotel disponuje malou místností, kterou by po rekonstrukci mohl využívat k provozování posilovny. Tento hotel nemá bazén, který bývá často hotelovými hosty poptáván.

hotel Polonia ***

Respondenti tohoto hotelu využili pouze nabídky klasické částečné masáže. Ostatní služby, které tento hotel nabízí, by se měly zkvalitnit a zatraktivnit. Mělo by se také popřemýšlet o rozšíření nabídky služeb. V tomto hotelu je umístěno kadeřnictví a kosmetika. Tyto služby využívají především obyvatelé Mariánských Lázní.

hotel Silva ****

V tomto hotelu jsou hojně využívány léčebné procedury jako magnetoterapie, elektroléčba či plynové injekce. Výhodou proti konkurenci by mohlo být otevření solné jeskyně nebo malý hotelový bazén s nabídkou suché či mokré sauny.

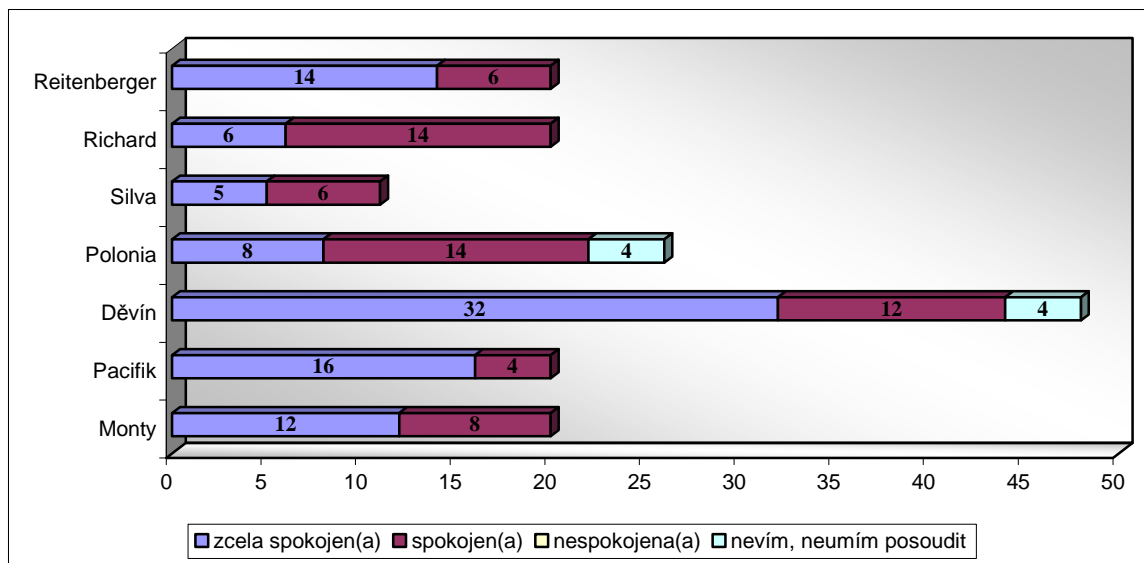
hotel Richard ****

Hotel disponuje bohatou nabídkou služeb. Hosté nejvíce využívají hotelového bazénu a nabídky celkové masáže. V porovnání s ostatními hotely nebyla respondenty využita nabídka plynových injekcí. Hotelovou posilovnu navštívili pouze 4 respondenti. Hotelové vedení by mohlo považovat o zpestření sportovní nabídky.

Grand Spa hotel Falkensteiner ****

V tomto hotelu jsou nabízené služby hojně využívány. Nabídku koupelí v porovnání s ostatními službami hotelu navštívilo nejméně respondentů, proto by se tato nabídka koupelí mohla rozšířit a cenově zvýhodnit. Velkou výhodou pro tento hotel by mohlo být otevření solné jeskyně nebo rozšířená nabídka masáží apod.

Následující obrázek vypovídá o spokojenosti respondentů s nabídkou relaxačních a rehabilitačních hotelových služeb.



Obrázek 21: Kvalita relaxačních a rehabilitačních služeb

Zdroj: vlastní tvorba

Z obrázku je patrná vysoká spokojenost s nabídkou těchto služeb ve všech hotelových zařízeních. Žádný z respondentů neuvedl nespokojenost. Čtyři respondenti z hotelu Polonia a čtyři z hotelu Děvín neposoudili kvalitu nabízených služeb.

Dle tabulky č. 11 převládá spokojenost s hotelovými službami a přístupem personálu. Pouze pár respondentů uvedlo převážnou nespokojenost, a to v hotelech Děvín, Polonia a Richard.

Tab. 11: Spokojenost s hotelovými službami a přístupem personálu

	Monty	Pacifik	Děvín	Polonia	Silva	Richard	Falkensteiner
určitě ano	13	17	38	14	4	2	12
převážně ano	7	3	9	9	7	17	8
převážně ne	-	-	1	3	-	1	-
spíše ne	-	-	-	-	-	-	-

Zdroj: vlastní tvorba

Následující tabulka představuje pohled respondentů na hotelové služby a současně upozorňuje na rozšíření některých hotelových služeb.

Tab. 12: Spokojenost s nabídkou služeb a jejich možné rozšíření

	Monty	Pacifik	Děvín	Polonia	Silva	Richard	Falkensteiner
jsem zcela spokojen(a)	12	13	19	-	6	4	17
rozšířením relaxačních služeb	5	6	9	-	-	-	-
tematickými večery	-	-	4	-	-	-	-
wifi-připojením	-	-	13	17	4	-	-
trezorem na pokoji	4	-	11	-	-	-	4
dětským koutkem	-	-	-	8	-	-	8
větší nabídkou sportovního využití	4	-	9	-	5	11	-
manikúrou	-	-	-	-	-	-	9
pedikúrou	-	-	-	-	-	-	-
kosmetikou	-	-	-	-	-	-	-
kadeřníkem	-	-	10	-	-	-	-
jiné uveďte:	-	*	**	***	****	-	-

* posilovna

** posilovna, rozšíření víkendových služeb, whirlpool v odpoledních hodinách, bazén

*** nekuřácké prostory

**** počítačový koutek

Zdroj: vlastní tvorba

OREA hotel Monty ****

Hosté v tomto hotelu jsou převážně spokojeni s nabídkou hotelových služeb. Přáli by si zavést trezory na pokoje a rozšířit nabídku relaxačních a sportovních služeb.

Grandhotel Pacifik ****

Převažuje velká spokojenost s nabídkou služeb. Hosté vyžadují pouze rozšíření relaxačních služeb a zavedli by hotelovou posilovnu.

lázeňský hotel Děvín ***

V tomto hotelu jsou hosté převážně spokojeni s poskytováním služeb. Jelikož se jedná o tříhvězdičkový hotel, někteří hosté v dotazníkovém šetření uvedli, co jim zde schází.

Velký počet respondentů v dotazníkovém šetření uvádí zájem o hotelovou posilovnu a bazén. Hosté by si také přáli rozšíření víkendových služeb, jelikož v sobotu a neděli není možnost navštívit hotelového lékaře či využít některých léčebných procedur. Hosté nebyli

spokojení s vybavením pokojů. Od února 2011 se tedy, pro větší pohodlí hostů, zavedly na pokoje trezory a nové ploché televize.

hotel Polonia ***

Tento hotel navštěvuje převážně česká a německá klientela. Z dotazníků je patrné, že zde schází dětský koutek, wifi připojení a nekuřácký koutek.

hotel Silva ****

Hosté jsou zde převážně spokojení. Postrádají zde wifi připojení či počítačový koutek a nabídku sportovního využití.

hotel Richard ****

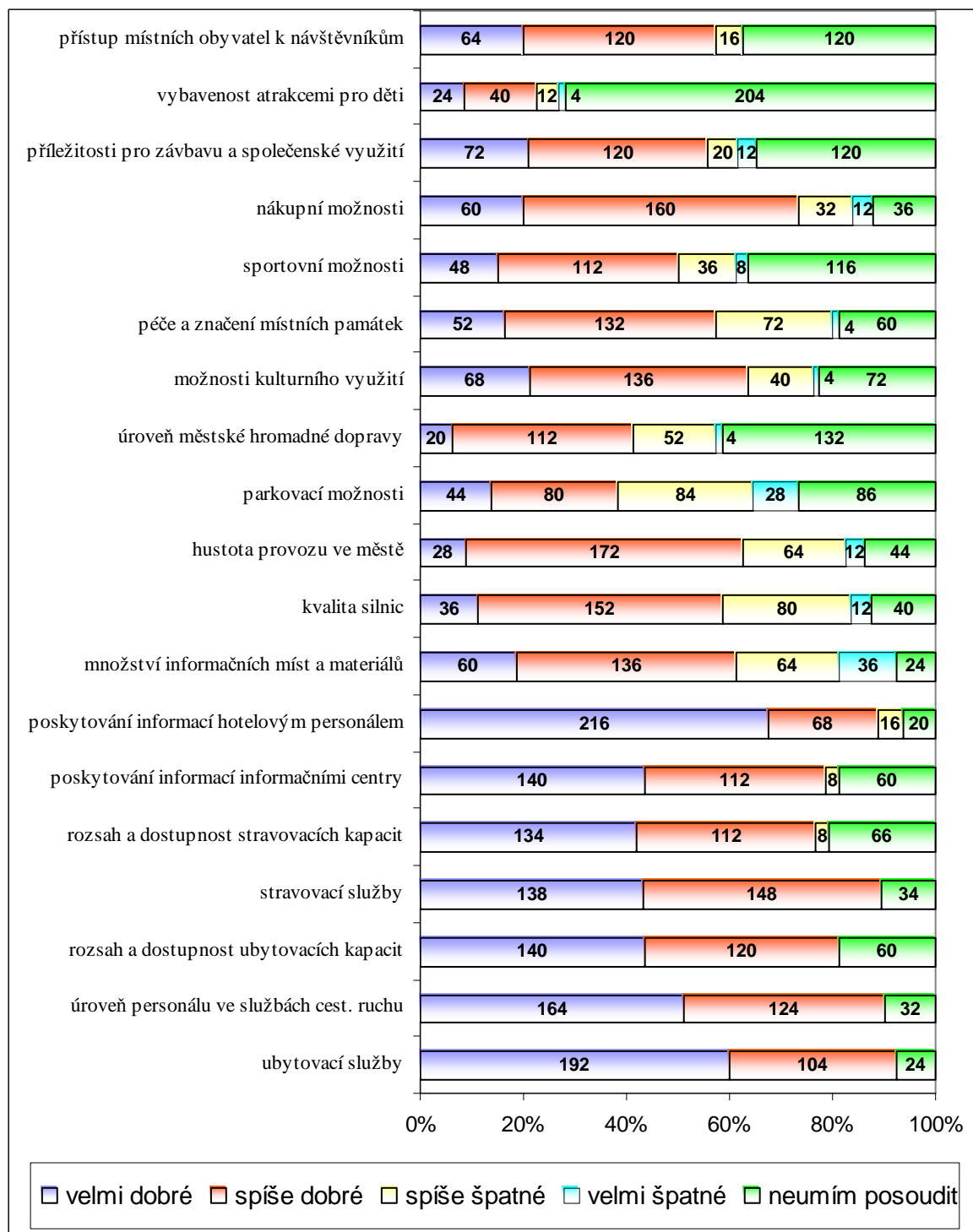
Převažuje zde úplná spokojenost. Hosté požadují rozšíření nabídky sportovního využití.

Grand Spa hotel Falkensteiner ****

Na dvoulůžkových pokojích hosté postrádají trezory. Hotel nabízí animační programy pro děti. Dle výsledků dotazníkového šetření by si hosté také přáli zavést dětský koutek. Hotel uvádí manikúru ve své nabídce služeb, avšak respondenti v dotazníkovém šetření uvedli, že jim tato služba schází. Mohlo to být zapříčiněno malou informovaností hotelových hostů o nabídce této služby.

5.4 Kvalita služeb města o okolí

Kvalita služeb je patrná z obrázku č. 22. Na velmi dobré úrovni byly hodnoceny informace poskytované hotelovým personálem, a to v počtu 216 hlasů, ubytovací služby v počtu 192 hlasů a úroveň personálu ve službách cestovního ruchu v počtu 164 hlasů. Naopak velmi zajímavě dopadlo velmi špatné hodnocení. Nejhuře v počtu hlasů 36 dopadlo hodnocení o množství informačních míst a materiálů. Dále pak v počtu hlasů 28 dopadlo špatné hodnocení o parkovacích možnostech. Mnoho respondentů se nesetkalo s atrakcemi pro děti, proto není překvapením, že tuto otázku s 204 hlasy neumí respondenti posoudit.



Obrázek 22: Hodnocení oblastí cestovního ruchu ve městě

Zdroj: vlastní tvorba

6 Zhodnocení a návrh opatření

Respondenti měli možnost se v dotazníkovém šetření vyjádřit, co se jim v tomto městě líbí či nelíbí a co by se mělo zlepšit. Hodnotí velmi pozitivně celé město a okolní přírodu. Nejvíce navštěvují lázeňskou kolonádu, parky, kulturní památky a pravidelně pijí prameny. V letních měsících je lákají jezírka, květinová výzdoba či upravované parky a cesty. V zimním období město vytváří kvalitní zázemí pro lyžaře a běžkaře.

K přednostem města a okolí patří:

- nedotčená příroda CHKO Slavkovský les,
- strategicky výhodná geografická poloha,
- blízkost k hranicím s Německem,
- velké možnosti k pěší turistice,
- značené i neznačené cyklotrasy,
- skiareál a tratě pro běžky,
- světoznámé golfové hřiště,
- kvalitní ubytovací kapacity,
- historická architektura města,
- velké množství památek,
- kulturní zpestření v hlavní sezóně,
- kvalitní propagace města a okolí na různých webových stránkách.

K největším negativům města se respondenti vyjádřili jednoznačně. Cca čtvrtina respondentů se zmínila o špatném stavu pěších zón a silnic. Také jim vadí špatná údržba veřejných prostor, tzn. nedostatečný úklid města či parků od sněhu, psích exkrementů a odpadků. Odpadky a plasty se válejí za některými luxusními hotely, což hosty přímo irituje. Na padající led a sníh ze střech si stěžovalo 23 respondentů. Čtvrtina respondentů požadovala lepší organizaci záchytných parkovišť a lepší navigační systém ve městě. Nedokončený objekt Arnika vadí 23 respondentům. Tento objekt se nachází přímo pod lázeňskou kolonádou a jedná se o velké prostranství s betonovými panely, které nebyly využity pro žádné účely. Rekonstrukci historických budov v centru města doporučuje 17

respondentů. Tyto objekty již delší dobu chátrají a město nemá dostatek finančních prostředků na jejich opravu.

Jednotlivé oblasti šetření a návrhy zlepšení:

Informační centra

Pracovníci v informačních centrech by měli mít více jazykových znalostí a dostatečnou znalost práce na počítači. Anglický jazyk není v tomto městě hojně zastoupen a zaměstnanci převážně hovoří německým, případně ruským jazykem. Respondenti také vyžadují více informačních míst v tomto městě.

Pohostinství a stravování

Podle respondentů by zaměstnanci v pohostinství měli být více komunikativní, působit dobrým dojmem a vytvářet kvalitní mezilidské vztahy. Každý zákazník hodnotí nabídku sortimentu pokrmů, chuť či úpravu jídla a možnost platby kartou. Ceny pokrmů v restauracích bývají poměrně vysoké v porovnání s ostatními okolními městy. Respondenti tedy většinou volili levnější variantu stravování, kterou jim poskytují hotely. Ve městě chybí vegetariánská restaurace, klasická stravovna a v centru rychlé a levné občerstvení.

Nákupní možnosti

Na hlavní třídě, podél centra města, jsou velmi vysoké ceny nájemních prostor. Většina těchto prostor je zavřená nebo se zde nachází řada obchodů s nekvalitním a předraženým zbožím, na které mají návštěvníci velmi negativní pohled. Uvítali by zde větší nabídku značkového zboží. Respondenti se také pozitivně vyjádřili k vystavění obchodního centra na okraji města a zároveň jeho decentnímu rázu vzhledem k okolí.

Doprava

Město potřebuje zcela zásadní změnu v dopravní infrastruktuře. Značení ve městě většinou nedává smysl. Mělo by se zajistit navazování jednotlivých druhů dopravy, čímž se myslí městská a příměstská doprava. Velkým problémem jsou cyklostezky ve městě. V dolní části jsou nově vybudované, avšak na horní část města se zcela zapomnělo.

Dále by město mělo:

- odstranit závady na silniční a technické síti,
- pokusit se o modernizaci lanové dráhy,
- vytvořit pěší zónu v centru města (lokalita parku u Cup Vitalu),
- zlepšit frekvenci MHD ve městě,
- přidat více autobusů jezdících v nefrekventované časy mimo ML,
- zavést městské mikrobusey jako prostředek dopravy k hotelům,
- zlevnit a zlepšit parkovací možnosti ve městě,
- rozšířit možnosti parkování (např. vystavění velkého krytého parkoviště v lokalitě Kaufland),
- lépe využít a modernizovat parkovací plochy na Plzeňské ulici.

Památky

Každé město má omezené finanční prostředky a záleží na tom, jak s nimi hospodaří. Některé finanční obnosy investované do památek se mohou za pár let (např. jako vstupné) vrátit do pokladny města. Pokud nejsou dostatečné prostředky na péči, renovování a značení památek či historických objektů, mělo by je město zajistit. Do budoucna navrhuji více projektů a efektivnější čerpání prostředků z fondu EU.

Kultura a sport

Hotely v Mariánských Lázních pořádají taneční večery doplněné živou muzikou. Jedná se především o hudbu dechovou. Tento styl preferuje převážně starší generace hostů. Problém tak nastává pro mladší věkové kategorie, které nemají kam vyrazit za zábavou. Město nemá dostatečnou nabídku kvalitních klubů pro mladé návštěvníky a obyvatele města. Mohlo by tedy svoji nabídku zatraktivnit nejenom pro mládež, ale také pro děti. Například vybudováním více atrakcí (velká horolezecká stěna) nebo zřízením dětského koutku.

Město velmi postrádá otevřený plavecký bazén či kvalitní koupaliště. Hosté a obyvatelé města jezdí na 30 km vzdálenou Jesenickou přehradu či do 40 km vzdáleného německého města Tirschenreuth, kde se nachází velmi kvalitní a levné koupaliště.

V okolí města je nedostatečně rozvinutá a propagovaná agroturistika, která má velmi dobré předpoklady pro rozvoj. Dalším předpokladem pro rozvoj by mohlo být vybudování cyklostezky do Německa z fondu EU, jako toho můžeme být svědky v nedalekém Chebu.

Skiareál poskytuje velmi kvalitní podmínky pro lyžování. Velkým negativem se však stává malá kapacita parkovacích možností u sjezdovek. Také ski půjčovny nabízejí své služby mnohem draž než jiné lyžařské areály. Běžecké tratě u golfového hřiště nabízejí dostatečné kapacity pro parkování. Nabízí se zde přes 90 km běžeckých tratí, a proto by bylo vhodné vystavět na těchto tratích více map a ukazatelů.

Na území města se nachází zastaralá sportovní zařízení, která by potřebovala obnovit. Jsou jimi:

- bowlingová dráha,
- střelnice,
- fitnesscentra,
- plocha pro minigolf.

Město každý rok přerozděluje finanční prostředky na některé vybrané aktivity. Na ostatní jich však nemá dostatek. Snaží se tak o účelné i úsporné vynakládání těchto prostředků. Situace by se mohla zlepšit založením příspěvkové organizace, která by se starala o některá sportoviště v majetku města. V minulých letech bylo ve městě více sportovišť, sportovních klubů i tělovýchovných zařízení, což ale časem zaniklo. V nynější době město nemá dostatek kvalitních manažerů, neexistuje téměř žádná konkurence a náklady na některé sporty jsou velmi vysoké v porovnání s jinými městy.

Marketing

Využíváním atraktivnějších a zajímavějších reklam (např. v televizi, rozhlasu či inzercí v časopisech a novinách) by město mohlo dosáhnout vyšších příjmů na úkor zvýšení domácího cestovního ruchu. Tyto mediální reklamy by mohly být velmi efektivní, jelikož se rychle vštěpí do povědomí. Internetová nabídka by se mohla rozšířit o vyhledávání města přes rozšířenou funkci google maps. Zde je možná funkce prohlížení různých obrázků města a památek jen prostřednictvím kliknutí na ikonu zobrazující postavičku. Na

řízení různých marketingových projektů zaměřených především na rozvoj města by se mělo podílet více mladých lidí. Tím jim bude umožněno většího profesního rozvoje, což zamezí odchodu těchto obyvatel do jiných měst.

Ceny služeb a DPH

V některých oblastech nabídky služeb chybí článek zdravé konkurence. Došlo by tak k snižování cen vstupenek, obědů apod. Tyto příznivější ceny přilákají více zahraniční a české klientely. Čeští turisté zatím dávají přednost levnějším lázním jako Poděbrady či Luhačovice. Pokud město více podpoří malé a střední podnikání či povolí dalším fyzickým nebo právnickým osobám provádět jejich činnost na území Mariánských Lázní, tak většina odvedených daní z této činnosti poputuje do městské pokladny. Také se tím navýší nabídka pracovních míst.

Před zavedením měny euro přijíždělo do ML mnoho návštěvníků z Německa. Po zavedení se veškeré české služby díky nižšímu směnnému kurzu této měny zdražily. Hosté však stále navštěvují ML, ale bohužel méně utrácí a hledají výhodnější nabídky pobytů.

Další velkou hrozbou a prohloubením krize cestovního ruchu by se stalo plánované zrušení snížené sazby DPH. Poklesl by všeobecný příval turistů jak z ČR, tak i ze zahraničí. Také by se prudce snížila nabídka pracovních míst. Poklesla by také konkurenceschopnost ubytovacích zařízení v porovnání s ostatními zeměmi EU.⁵⁴ S růstem DPH budou čeští turisté volit levnější varianty zahraničních pobytů (např. pobyt u moře).

Také velmi zajímavý internetový článek poukazuje na prohloubení krize v cestovním ruchu. Nemocní pacienti si budou muset zdravotní péči platit sami nebo si doplatí rozdíl mezi standardní a nadstandardní péčí. Diskutuje se o tom, že se komplexní péče přesune do kategorie příspěvkové nebo se úplně vyřadí, což by znamenalo, že ji pojišťovna nebude hradit.⁵⁵

⁵⁴ Klára Chromá, Změna DPH: zlikviduje cestovní ruch. *Hotel & spa management*. Březen 2011, roč. 5, č. 3, s. 6, ISSN 1802-3274

⁵⁵ Zdroj: Novinky.cz [online]. 1.4. 2011, [cit. 2011-4-15]. Dostupné z <<http://www.novinky.cz/domaci/229491-pacienti-si-maji-plne-hradit-pobyty-v-laznich.html>>

Město by si mělo dát pozor a čelit hrozbám v těchto případech:

- nezájem většiny obyvatelstva o rozvoj města a dění v něm,
- špatná komunikace mezi organizacemi a institucemi,
- odchod mladých lidí do jiných měst (možnost seberealizace),
- obecný trend stárnutí populace,
- růst konkurence z ostatních lázeňských měst v ČR,
- růst konkurence v zahraničí (např. EU),
- černé skládky,
- velké množství nezaplňených hotelů,
- převládající sezónní charakter návštěvnosti.

Shrnutím výsledků z dotazníkového šetření je patrné, že se chtějí respondenti do Mariánských Lázní vrátit. Proto by město mělo obohatit a zlepšit veškeré poskytované služby.

Závěr

Cílem této diplomové práce bylo zjištění a popsání současné situace nabízených služeb v tomto městě. Pomocí dotazníkového šetření byla zanalyzována spokojenost návštěvníků Mariánských Lázní a byla uvedena pozitiva i negativa tohoto města. Samotný aplikovaný návrh opatření by měl posloužit jako podklad pro rozvoj cestovního ruchu na Mariánskolázeňsku.

Mariánské Lázně, považované jako perla či skvost českých lázní, se z pohledu cestovního ruchu mohou pyšnit kvalitním kapitálovým zázemím, bohatou materiálně-technickou základnou či zdravotními a relaxačními atraktivitami. Mají mimořádný potenciál přírodních, historických a kulturních památek. Toto vše není jen odrazem skutečnosti, který vytváří image tohoto města, ale i reálným pohledem všech účastníků cestovního ruchu v této oblasti. Proto mají tyto lázně plné právo usilovat o zapsání do seznamu světového kulturního a přírodního dědictví UNESCO.

V této práci byly nejdříve aplikovány teoretické znalosti z oblasti cestovního ruchu. Dále byla provedena analýza strany nabídky a analýza spokojenosti návštěvníků lázní. Analýzou strany nabídky bylo prokázáno, že hlavní potenciál Mariánských Lázní pro rozvoj cestovního ruchu tkví ve strategicky výhodné geografické poloze, neporušené přírodě a minerálních pramenech. Provedená analýza poskytuje důležité informace o nabízených službách v oblasti ubytování, stravování, dopravy, léčebných procesů aj. Analýzou těchto hledisek se vytvořil ucelený obraz o kvalitě těchto služeb.

V souladu s cílem této práce bylo navrženo opatření k podpoře cestovního ruchu na základě dotazníkového šetření, které bylo součástí analýzy spokojenosti návštěvníků těchto lázní. To se stalo nejjednodušší formou zjišťování informací, protože neustálým zjišťováním přání a potřeb klientů navštěvujících lázně se tak město i hotelová zařízení můžou zaměřit na služby, které chtějí klienti opravdu využívat.

Provedenou analýzou se zjišťovaly silné i slabé stránky města a okolí včetně kvality poskytovaných služeb města či vybraných hotelových zařízení. Zpětnou vazbou se stal návrh opatření pro možnost dalšího rozvoje cestovního ruchu v Mariánských Lázních.

Pro budoucí vývoj v tomto městě bylo navrženo vhodné zkvalitnění a zatraktivnění některých služeb. Jednalo se především o zkvalitnění dopravní infrastruktury, parkovacích možností aj. Také propagace těchto lázní (např. formou reklam v televizi, časopisech a novinách) bude velmi důležitá pro zvýšení návštěvnosti. Město může docílit kvalitního image i při účastech na různých veletrzích a konferencích doma i v zahraničí. Návrhem na vytvoření celoročního kulturního a sportovního programu se toto město stane atraktivnějším jak pro lázeňské hosty a turisty, tak i pro stálé obyvatele. Pokud město začne více investovat a využívat finančních prostředků z fondu EU, budou Mariánské Lázně jenom rozkvétat.

Závěrem lze konstatovat, že cíl práce byl splněn. Pro autorku byla tato diplomová práce velkým přínosem. Díky ní se velmi dobře naučila orientovat a pracovat s údaji na webových stránkách Českého statistického úřadu a zjistila zajímavé informace o Mariánských Lázních. Ráda by se této oblasti cestovního ruchu také věnovala i profesně. Dále věří, že tato práce se do budoucna stane dobrým podkladem informací městu i hotelům zapojeným do dotazníkového šetření a bude impulsem k lepšímu rozvoji města.

Seznam literatury

Citace

DAVID, P.; SOUKUP, V. *Západočeské lázně*. Praha: Soukup & David, 2001. 133 s. ISBN 1213-3264.

DOHNAL, V. *Ekonomika cestovního ruchu*. SPN, 1. vyd. VŠE Praha 1969. 185 s.

HESKOVÁ, M. et al. *Cestovní ruch; pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2006. 224 s. ISBN 80-7168-948-3.

KNOP, K. et al. *Lázeňství: ekonomika a management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1999. 232 s. ISBN 80-7169-717-6.

PETRŮ, Z. *Základy ekonomiky cestovního ruchu*. 2. vyd. Praha: Idea servis, 2007. 124 s. ISBN 978-80-85970-55-5.

ŠVANDRLÍK, R. et al. *Mariánské lázně*. 1. vyd. Praha: Olympia, 1981. 142 s. ISBN 27-039-81.

WIESER, S. *Západočeské lázně a Slavkovský les*. 1. vyd. Praha: Freytag & berndt, 2007. 160 s. ISBN 978-80-7316-236-8.

ZEMAN, L.; KUČA, K.; KUČOVÁ, V. *Západočeský lázeňský trojúhelník*. [s.n.], Karlovy Vary: 2008. 119 s. ISBN 978-80-87104-30-9.

Bibliografie

BRADLEY, N. *Marketing research: tools & techniques*. Oxford: Oxford University Press, 2007. 531 s. ISBN 978-0-19-928196-1.

FORET, M.; FORETOVÁ, V. *Jak rozvíjet místní cestovní ruch*. Praha: Grada Publishing, 2001. 178 s. ISBN 80-247-0207-x.

JANEČKOVÁ, L.; VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing měst a obcí*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1999. 184 s. ISBN 80-7169-750-8.

Ročenka cestovního ruchu, ubytování a pohostinství, 1. vyd. Praha: mag CONSULTING, 2010. 216 s. ISBN 978-80-86724-42-3.

SIMOVÁ, J. *Marketingový výzkum*. 1. vyd. Liberec: TUL, 2005. 121 s. ISBN 80-7372-014-0.

Články

Klára Chromá, *Změna DPH: zlikviduje cestovní ruch*. Hotel & spa management. Březen 2011, roč. 5, č. 3, s. 6, ISSN 1802-3274.

Zákony a směrnice

Opatření č. 26/2010 pro zpracování závěrečné diplomové práce na Ekonomické fakultě TU v Liberci.

Vyhláška Ministerstva zdravotnictví, která stanoví indikační seznam pro lázeňskou péči o dospělé, děti a dorost.

Zákon č. 48/1997 Sb. o veřejném zdravotním pojištění.

Internetové zdroje

CzechTourism. Turistický region a oblast Západočeské lázně [online]. 2005-2011 [cit-2010-12-13]. Dostupné z <<http://www.czechtourism.cz/didakticke-podklady/2-turisticky-potencial-regionu/turisticky-region-a-oblast-zapadoceske-lazne>>

ČSÚ [online]. Dostupné z <<http://www.czso.cz>>

CHKO. Slavkovský les [online]. 2010 [cit-2010-12-29]. Dostupné z <http://www.slavkovskyles.ochranaprirody.cz>

CHKO. Slavkovský les [online]. 2011 [cit-2010-12-29]. Dostupné z <<http://www.slavkovskyles.cz>>

Klášter premonstrátů Teplá [online]. 2011 [cit-2011-3-19]. Dostupné z <<http://www.krusnohorsky.cz/view.php?cislocianku=2009071302u>>

Lázeňská péče v roce 2009. Praha: Publikace ÚZIS ČR, 2009. 28 s. Dostupné z <<http://www.uzis.cz/publikace/lazenska-pece-2009>>. ISBN 978-80-7280-859-5.

Mariánské Lázně [online]. 2010. Dostupné z <<http://www.marianskelazne.cz>>

Medispa [online]. 2008 [cit. 2011-01-15]. Dostupné z <<http://www.medispa.cz/cz/lazenska-mesta/marianske-lazne/detail>>

Novinky.cz [online]. 1.4. 2011, [cit. 2011-4-15]. Dostupné z <<http://www.novinky.cz/domaci/229491-pacienti-si-maji-plne-hradit-pobyty-v-laznich.html>>

Portál veřejné správy ČR. Mikroregiony S 5 [online]. 2003-2011 [cit-2010-12-29]. Dostupné z <http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/8712?ks=1207&docid=1175>

SPALIFE. České a moravské lázně [online]. 2008 [cit-2010-11-28]. Dostupné z <<http://www.spalife.info/spalife/2008/01/15/ceske-a-moravske-lazne>>

ŠVANDRLÍK, R. *Hamelika*: Historie Mariánských Lázní a okolí [online]. 2010. Dostupné z <<http://www.hamelika.cz/uvod.htm>>

VZP [online]. 2011 [cit. 2011-01-15]. Dostupné z <<http://www.vzp.cz>>

Zámek Kynžvart [online]. 2011 [cit-2010-03-19]. Dostupné z <<http://www.zamek-kynzvart.cz>>

Seznam příloh

Příloha A	Počet přijatých pacientů v lázeňských zařízeních ČR, 1 str.
Příloha B	Počet hromadných ubyt. zařízení, pokojů a lůžek SO ORP Mariánské Lázně v letech 2000 – 2009, 1 str.
Příloha C	Dotazník v českém jazyce, 2 str.
Příloha D	Dotazník v německém jazyce, 2str.
Příloha E	Mapa cyklotras, 1 str.
Příloha F	Mapa neznačených cyklotras, 1 str.

Příloha A Počet přijatých pacientů v lázeňských zařízeních

Kraj	Poskytnutá lázeňská péče					Doprovod hrazeny ZP	Celkem pacienti + doprovod
	na náklad zdravotního pojištění		plně na vlastní náklady		celkem		
	KPL	PLP	tuzemci	cizinci			
	Dospělí						
Středočeský	5418	384	3806	613	10221	-	10221
Jihočeský	14315	1757	21671	527	38270	47	38317
Plzeňský	1564	101	1364	762	3791	2	3793
Karlovarský	18131	2516	9900	131723	162270	12	162282
Ústecký	6137	1449	9084	2759	19429	31	19460
Liberecký	2161	880	2159	1138	6338	1	6339
Královéhradecký	9856	1071	4445	605	15977	85	16062
Pardubický	5773	990	4299	53	11115	6	11121
Jihomoravský	2830	935	3561	-	7326	5	7331
Olomoucký	10922	1856	21926	608	35312	35	35347
Zlínský	7529	2294	19667	3807	33297	26	33323
Moravskoslezský	13477	807	9207	626	24117	145	24262
ČR	98113	15040	111089	143221	367463	395	367858
	Dorost						
Středočeský	118	-	-	-	118	-	118
Karlovarský	262	2	-	357	621	-	621
Ústecký	26	9	6	5	46	24	70
Královéhradecký	801	-	-	-	801	29	830
Olomoucký	410	-	-	-	410	2	412
Zlínský	85	1	-	-	86	-	86
Moravskoslezský	283	-	-	5	288	25	313
ČR	1985	12	6	367	2370	80	2450
	Děti						
Středočeský	580	-	-	-	580	51	631
Karlovarský	1564	3	4	261	1832	739	2571
Ústecký	185	49	1	17	252	178	430
Královéhradecký	1481	-	16	16	1513	925	2438
Olomoucký	2335	3	-	-	2338	1025	3363
Zlínský	1183	4	-	-	1187	582	1769
Moravskoslezský	599	-	7	40	646	257	903
ČR	7927	59	28	334	8348	3757	12105
Data jsou zpracovaná podle adresy zařízení a ne podle adresy bydliště pacienta							
KLP = komplexní lázeňská péče							
PLP = příspěvková lázeňská péče							

Příloha B Počet hromadných ubyt. zařízení, pokojů a lůžek

SO ORP Mariánské Lázně v letech 2000 - 2009

Stav k 31.12.	Hromadná ubytovací zařízení celkem	v tom								
		Hotel *****	Hotel, motel, botel ****	Hotel, motel, botel ***	Hotel, motel, botel **	Hotel garni ****,***,**,*	Penzion	Kemp	Chatová osada	Ostatní hromadná ubytovací zařízení jinde neuvedená
	Počet hromadných ubytovacích zařízení									
2000	81	.	10	21	4	8	18	2	1	14
2001	83	.	11	21	4	9	17	2	1	15
2002	95	.	13	25	4	8	20	3	2	15
2003	93	.	13	23	3	8	22	2	2	15
2004	85	.	13	22	3	6	20	3	1	15
2005	91	2	17	25	4	5	19	3	1	14
2006	96	2	16	29	3	6	19	3	1	15
2007	91	2	19	28	2	5	19	3	1	12
2008	86	2	22	24	1	6	17	3	1	10
2009	85	2	24	22	1	7	14	3	1	11
	Pokoje podle kategorie ubytovacích zařízení									
2000	3 065	.	540	835	137	140	259	i.d.2	i.d.2	895
2001	3 132	.	716	734	135	154	222	i.d.2	i.d.2	927
2002	3 556	.	843	875	163	166	230	56	i.d.2	933
2003	3 494	.	843	842	116	168	242	i.d.2	i.d.2	938
2004	3 212	.	844	853	180	94	213	59	i.d.2	800
2005	3 785	i.d.2	1 174	917	227	80	206	93	i.d.2	740
2006	3 906	i.d.2	1 216	971	186	104	207	93	i.d.2	765
2007	3 740	i.d.2	1 390	985	i.d.2	91	193	93	i.d.2	684
2008	3 722	i.d.2	1 755	800	i.d.2	112	182	89	i.d.2	499
2009	3 783	i.d.2	1 814	755	i.d.2	185	160	87	i.d.2	497
	Lůžka podle kategorie ubytovacích zařízení									
2000	6 126	.	1 128	1 581	288	270	611	i.d.2	i.d.2	1 722
2001	6 236	.	1 398	1 434	259	305	539	i.d.2	i.d.2	1 761
2002	7 049	.	1 635	1 734	321	228	534	112	i.d.2	1 807
2003	6 980	.	1 639	1 655	209	356	539	i.d.2	i.d.2	1 793
2004	6 398	.	1 637	1 675	377	210	468	118	i.d.2	1 554
2005	7 627	i.d.2	2 275	1 833	489	180	444	230	i.d.2	1 473
2006	7 802	i.d.2	2 338	1 934	389	227	444	230	i.d.2	1 512
2007	7 455	i.d.2	2 661	1 992	i.d.2	197	423	230	i.d.2	1 356
2008	7 406	i.d.2	3 325	1 602	i.d.2	255	393	222	i.d.2	1 067
2009	7 504	i.d.2	3 441	1 493	i.d.2	399	345	218	i.d.2	1 066

* i. d. 2 - důvěrný údaj

Příloha C Dotazník v českém jazyce

Dobrý den,
jsem studentkou Technické univerzity v Liberci a ráda bych Vás požádala o vyplnění dotazníku. Vaše odpovědi mi pomohou při zpracování mé diplomové práce: „Analýza lázeňského cestovního ruchu ve vybrané oblasti.“ Předem Vám děkuji.

1) Mariánské Lázně jste navštívil(a)

- 1 poprvé ☐
2 2 až 3krát ☐
3 vícekrát ☐

2) Za jakým účelem jste přicestoval(a) do Mariánských Lázní? (umožněno více odpovědí)

- 1 zdravotní - ozdravné kúry, rehabilitace apod. ☐
2 pracovní - konference, školení, obchod, služební cesta apod. ☐
3 relaxační - rekreace, odpočinek, procházky v přírodě apod. ☐
4 kulturní - koncerty, programy města apod. ☐
5 sportovní - cyklistika, golf, lyže, tenis apod. ☐
6 poznávací - turistika, příroda, kulturní památky apod. ☐
7 nákupy a zábava - společenské aktivity s přáteli, noční život, dobré jídlo a pití ☐
8 ostatní uveďte: ☐

3) S kým jste sem přijel(a)? (označte pouze 1 odpověď)

- 1 sám / sama ☐
2 s partnerem / partnerkou ☐
4 s přáteli / známými ☐
3 s dětmi / dítětem / rodiči ☐

4) Plánovaná délka Vašeho pobytu?

- 1 jednodenní – bez noclehu ☐
2 1 až 2 noci (např. víkendový) ☐
3 3 až 7 nocí (např. týdenní) ☐
4 delší uveďte: ☐

5) Kde jste zde ubytován(a)?

- 1 hotel ☐ 6 pronajatý byt, apartmán, chata apod. ☐
2 hotel ☐ 7 u známých / příbuzných ☐
3 hotel ☐ 8 vlastní byt, chata, chalupa ☐
4 penzion ☐ 9 kemp (stan, chatka, karavan) ☐
5 jiné ubytovací zařízení - hostel apod. ☐ 10 nejsem zde ubytován(a) ☐

Uvítali byste možnost ubytování s Vaším domácím mazlíčkem? (pes, kočka)

Ano ☐ Ne ☐

Proč jste zvolil(a) tento způsob ubytování?

.....
.....

6) Stravujete se

- 1 v rámci ubytování: ☐ plná penze ☐ polopenze ☐ snídaně ☐
2 v restauračních zařízeních ☐
3 vařím si sám(a) ☐
4 jiné: ☐

7) Využili(a) jste některou z doplňkových služeb, které poskytují mariánskolázeňské hotely?

ano ☐ ne - přejděte na otázku č. 12 ☐
název hotelu:

8) Kterou z následujících služeb jste v tomto hotelu využil(a)? (umožněno více odpovědí)

- klasická celková masáž ☐ inhalace ☐ solárium ☐
klasická částečná masáž ☐ plynové injekce ☐ sauna ☐
podvodní masáž ☐ obklady parafinem ☐ bazén ☐
elektroléčba ☐ perličková koupel ☐ posilovna ☐
magnetoterapie ☐ vířivá koupel ☐ jiné uveďte: ☐
hydromasážní koupel ☐ solná jeskyně ☐

9) Jak jste spokojen(a) s kvalitou relaxačních a rehabilitačních služeb v tomto hotelu?

- zcela spokojen(a) ☐
spokojen(a) ☐
nespokojen(a) ☐
nevím, neumím posoudit ☐

10) Jste spokojen(a) s hotelovými službami a přístupem hotelového personálu?

- určitě ano ☐
převážně ano ☐
převážně ne ☐
spíše ne ☐

11) Tento hotel by přispěl k Vaší větší spokojenosti:

- ničím - jsem zcela spokojen(a) ☐ větší nabídkou sportovního využití ☐
rozšířením relaxačních služeb (masáž-čokoládová, medová apod.) ☐ pedikúrou ☐
tematickými večery ☐ kosmetikou ☐
wifi-připojením ☐ kadeřníkem ☐
trezorem na pokoji ☐ jiné uveďte: ☐
dětským koutkem ☐

V následujících otázkách zakroužkuje odpověď vždy v každém řádku:

12) Ohodnoťte následující oblasti cestovního ruchu v tomto městě.

Hodnocení oblasti	velmi dobré	spíše dobré	spíše špatné	velmi špatné	Neumím posoudit
1 - ubytovací služby (pokud jste zde ubytováni)	1	2	3	4	5
2 - úroveň personálu ve službách cest. ruchu	1	2	3	4	5
3 - rozsah a dostupnost ubytovacích kapacit	1	2	3	4	5
4 - stravovací služby - úroveň	1	2	3	4	5
5 - rozsah a dostupnost stravovacích kapacit	1	2	3	4	5
6 - poskytování informací informačními centry	1	2	3	4	5
7 - poskytování informací hotelovým personálem	1	2	3	4	5
8 - množství informačních míst a materiálů	1	2	3	4	5
9 - kvalita silnic	1	2	3	4	5
10 - hustota provozu ve městě	1	2	3	4	5
11 - parkovací možnosti	1	2	3	4	5
12 - úroveň městské hromadné dopravy	1	2	3	4	5
13 - možnosti kulturního využití	1	2	3	4	5
14 - péče a značení místních památek	1	2	3	4	5
15 - sportovní možnosti	1	2	3	4	5
16 - nákupní možnosti (prodejní síť)	1	2	3	4	5
17 - příležitosti pro zábavu a společenské vyžití	1	2	3	4	5
18 - vybavenost atrakcemi pro děti	1	2	3	4	5
19 - přístup místních obyvatel k návštěvníkům	1	2	3	4	5

13) Co hodnotíte kladně - co se Vám v Mar. Lázních líbí, s čím jste spokojen(a)?



14) Co hodnotíte naopak záporně – co by se v tomto městě mělo zlepšit?



15) Z jakých zdrojů jste čerpali informace o místě Vaší návštěvy? (umožněno více odpovědí)

- 1 reference příbuzných a známých

☐
- 2 z vlastní zkušenosti

☐
- 3 internet

☐
- 4 prospekty a informace z cestovní kanceláře, cestovní agentury

☐
- 5 články a inzerce v tisku

☐
- 6 informační centrum (brožury, prospekty, letáky apod.)

☐
- 7 média (TV, rozhlas)

☐
- 8 nedovedu si vzpomenout

☐
- 9 jiné:

16) Uvažujete o opakované návštěvě?

- 1 ano – v brzké době (do ½ roku)

☐
- 2 ano – ale někdy později

☐
- 3 spíše ne

☐
- 4 nevim, nedokážu říci

☐

Kvůli čemu jste se tak rozhodl(a)?

Jste:

- muž

☐
- žena

☐

Věk:

- 1 do 24 let

☐
- 2 25 až 44 let

☐
- 3 45 až 64 let

☐
- 4 65 a více let

☐

Odkud pocházíte?

- 1 z blízkého okolí – do 50 km

☐
- 2 z jiného místa v ČR – nad 50 km

☐
- 3 z jiné země – název státu:

Zde máte možnost vyjádřit své další názory:

Děkuji za spolupráci a přeji příjemný pobyt.

Příloha D Dotazník v německém jazyce

Guten Tag,

Ich studiere an der Technischen Universität in Liberec und ich würde Sie bitten um die Erfüllung des Fragebogens. Ihre Antworten dienen mir zur Ausarbeitung meiner Diplomarbeit: „Die Bewertung des Freudenverkehrs in einem ausgewählten Gebiet“. Vielen Dank.

1) Marienbad haben Sie besucht

- 1 Zum ersten Mal ☐
- 2 Zweimal oder dreimal ☐
- 3 Mehrmals ☐

2) Zu welchem Zweck sind Sie nach Marienbad gekommen? (mehrere Varianten sind möglich)

- 1 Gesundheitliche Gründe – Kur, Rehabilitation, usw. ☐
- 2 Arbeit – Konferenz, Schulung, Geschäft, Geschäftsreise ☐
- 3 Relaxation – Rekreation, Erholung, Wanderungen in der Natur, usw. ☐
- 4 kulturelle Aktivitäten – Konzerte, Programme in der Stadt, usw. ☐
- 5 sportliche Aktivitäten – Radfahrsport, Golf, Ski, Tennis, usw. ☐
- 6 Erkennungstouristik – Natur, Sehenswürdigkeiten, usw. ☐
- 7 Einkäufe und Spaß- gesellschaftliche Aktivitäten mit Freunden, Nachleben, gutes Essen und Trinke ☐
- 8 Andere: ☐

3) Mit wem sind Sie hierher gekommen? (nur 1 Antwort)

- 1 Allein ☐
- 2 Mit meinem Partner /meiner Partnerin ☐
- 3 Mit Freunden / Bekannten ☐
- 4 Mit den Kindern / mit dem Kind / mit den Eltern ☐

4) Geplante Dauer Ihres Aufenthaltes?

- 1 Eintägige – ohne Übernachtung ☐
- 2 1 oder 2 Übernachtungen (z. B. Wochenende) ☐
- 3 3 bis 7 Übernachtungen (z. B. wöchentliche) ☐
- 4 Längere (geben Sie an) ☐

5) Wo sind Sie hier untergebracht?

- 1 Hotel ☆☆☆☆☆ ☐
- 2 Hotel ☆☆☆☆☆; Hotel ☆☆☆ ☐
- 3 Hotel ☆☆☆; Motel ☐
- 4 Pension ☐
- 5 Andere Unterkunft („Hostel“, usw.) ☐
- 6 Vermietete Wohnung, Apartment, Wochenendhaus, usw. ☐
- 7 Bei den Bekannten / Verwandten ☐
- 8 Eigene Wohnung, Wochenendhaus, Hütte ☐
- 9 Camp (Zeit, Hütte, Wohnwagen) ☐
- 10 Ich wohne hier nicht ☐

Würden Sie die Möglichkeit begrüßen, mit Ihrem Haustier zu wohnen? (Hund, Katze)

Ja ☐ Nein ☐

Warum haben Sie diese Art der Unterkunft gewählt?

6) Sie ernähren sich:

- 1 Im Rahmen der Unterkunft: Vollpension ☐ Halbpension ☐ Frühstück ☐
- 2 In Restaurants ☐
- 3 Ich koche selbst ☐
- 4 Andere Möglichkeit: ☐

7) Haben Sie eine der Zusatzdienstleistungen, die Marienbader Hotels bieten, genutzt?

Ja ☐ Nein ☐ - setzen Sie mit der Frage Nr. 12 fort ☐

8) Welche der folgenden Dienste haben Sie in diesem Hotel genutzt? (möglich auch mehrere Antworten)

- | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|
| Klassische Gesamtmassage | <input type="checkbox"/> | Hydromassage Bad | <input type="checkbox"/> | Solarium | <input type="checkbox"/> |
| (Vollmassage) | <input type="checkbox"/> | Inhalation | <input type="checkbox"/> | Sauna | <input type="checkbox"/> |
| Klassische Parfitemassage | <input type="checkbox"/> | Gasspritz | <input type="checkbox"/> | Schwimmbecken | <input type="checkbox"/> |
| (Teilmassage) | <input type="checkbox"/> | Paraffinbelege | <input type="checkbox"/> | Fitnesszentrum | <input type="checkbox"/> |
| Hydromassage | <input type="checkbox"/> | Luftbad | <input type="checkbox"/> | Andere Möglichkeit: | <input type="checkbox"/> |
| Elektrotherapie | <input type="checkbox"/> | Wirbelbad | <input type="checkbox"/> | | |
| Magnetotherapie | <input type="checkbox"/> | Salzhöhle | <input type="checkbox"/> | | |

9) Wie sind Sie mit der Qualität der Relaxations- und Rehabilitationsdienste in diesem Hotel zufrieden?

- Sehr zufrieden ☐ Nicht zufrieden ☐
- Zufrieden ☐ Ich weiß nicht, ich kann es nicht bewerten ☐

10) Sind Sie mit den Hoteldiensten und mit dem Zugriff des Hotelpersonals zufrieden?

- Sehr zufrieden ☐ Gar nicht zufrieden ☐
- Zufrieden ☐ Nicht zufrieden ☐

11) Dieses Hotel könnte zu Ihrer Zufriedenheit noch beitragen mit:

- | | | | |
|--|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Nichts - Ich bin ganz zufrieden | <input type="checkbox"/> | Maniküre, Handpflege | <input type="checkbox"/> |
| den thematischen Abenden | <input type="checkbox"/> | Pediküre | <input type="checkbox"/> |
| „Wi-Fi“ Anschluss | <input type="checkbox"/> | Kosmetik, Schönheitspflege | <input type="checkbox"/> |
| Tresor im Zimmer | <input type="checkbox"/> | Friseursalon | <input type="checkbox"/> |
| Spielplatz für die Kinder | <input type="checkbox"/> | Andere Möglichkeiten | <input type="checkbox"/> |
| Mehrere Angebote an die Sportaktivitäten | <input type="checkbox"/> | | |

In den folgenden Fragen kreisen Sie bitte die Antwort in jeder Zeile ein.

12) Bewerten Sie die folgenden Bereiche des Fremdenverkehrs in dieser Stadt.

Bewertung der Bereiche	sehr gut	gut	schlecht	sehr schlecht	Ich kann es nicht bewerten
1 – Unterkunftsdienste (wenn Sie hier wohnen)	1	2	3	4	5
2 – Niveau des Personals in den Diensten des Fremdenverkehrs	1	2	3	4	5
3 – Ausmaß und Zugänglichkeit der Unterkunftskapazitäten	1	2	3	4	5
4 – Ernährungsdienste – Niveau	1	2	3	4	5
5 – Weite und Zugänglichkeit der Ernährungskapazitäten	1	2	3	4	5
6 – Informationsdienste von Infozentren	1	2	3	4	5
7 – Informationsdienste von dem Hotelpersonal	1	2	3	4	5
8 – Qualität der Straßen	1	2	3	4	5
9 – Qualität des Verkehrs in der Stadt	1	2	3	4	5
10 – Verkehrslichte in der Stadt	1	2	3	4	5
11 – Möglichkeiten des Parkens in der Stadt	1	2	3	4	5
12 – Niveau des Stadtverkehrs	1	2	3	4	5
13 – Kulturelle Möglichkeiten	1	2	3	4	5
14 – Pflege und Bezeichnung der Sehenswürdigkeiten	1	2	3	4	5
15 – sportliche Möglichkeiten	1	2	3	4	5
16 – Einkaufsmöglichkeiten	1	2	3	4	5
17 – Vergnügungsmöglichkeiten	1	2	3	4	5
18 – Attraktionen für die Kinder	1	2	3	4	5
19 – Zutritt der hiesigen Bewohner zu den Gästen	1	2	3	4	5

13) Was bewerten Sie positiv – was gefällt Ihnen in Marienbad, womit sind Sie zufrieden?

14) Was bewerten Sie negativ – was sollte in dieser Stadt verbessert werden?

15) Aus welchen Quellen haben Sie die Informationen über diesen Ort geschöpft?
(mehrere Möglichkeiten sind möglich)

1. Referenzen der Verwandten

6. Infozentrum (Prospekte, Flugblätter, usw.)
2. Von meiner eigenen Erfahrung

7. Medien (Fernsehen, Radio, Rundfunk)
3. Internet

8. Ich kann mich daran nicht erinnern
4. Prospekte und Informationen aus dem Reisebüro, Reiseagentur

9. Andere Möglichkeit:
5. Artikel in den Zeitungen, Anzeigen

16) Möchten Sie wieder nach Marienbad kommen?

1. Ja – bald (in einem halben Jahr)

2. Ja – aber später

3. Nein

4. Ich weiß nicht, das kann ich nicht sagen

Weswegen haben Sie sich so entschieden?

Sind Sie:

Mann ☐
Frau ☐

Alter:

1. bis 24 Jahre

2. von 25 bis 44 Jahre

3. von 45 bis 64 Jahre

4. 65 und älter

Woher kommen Sie?

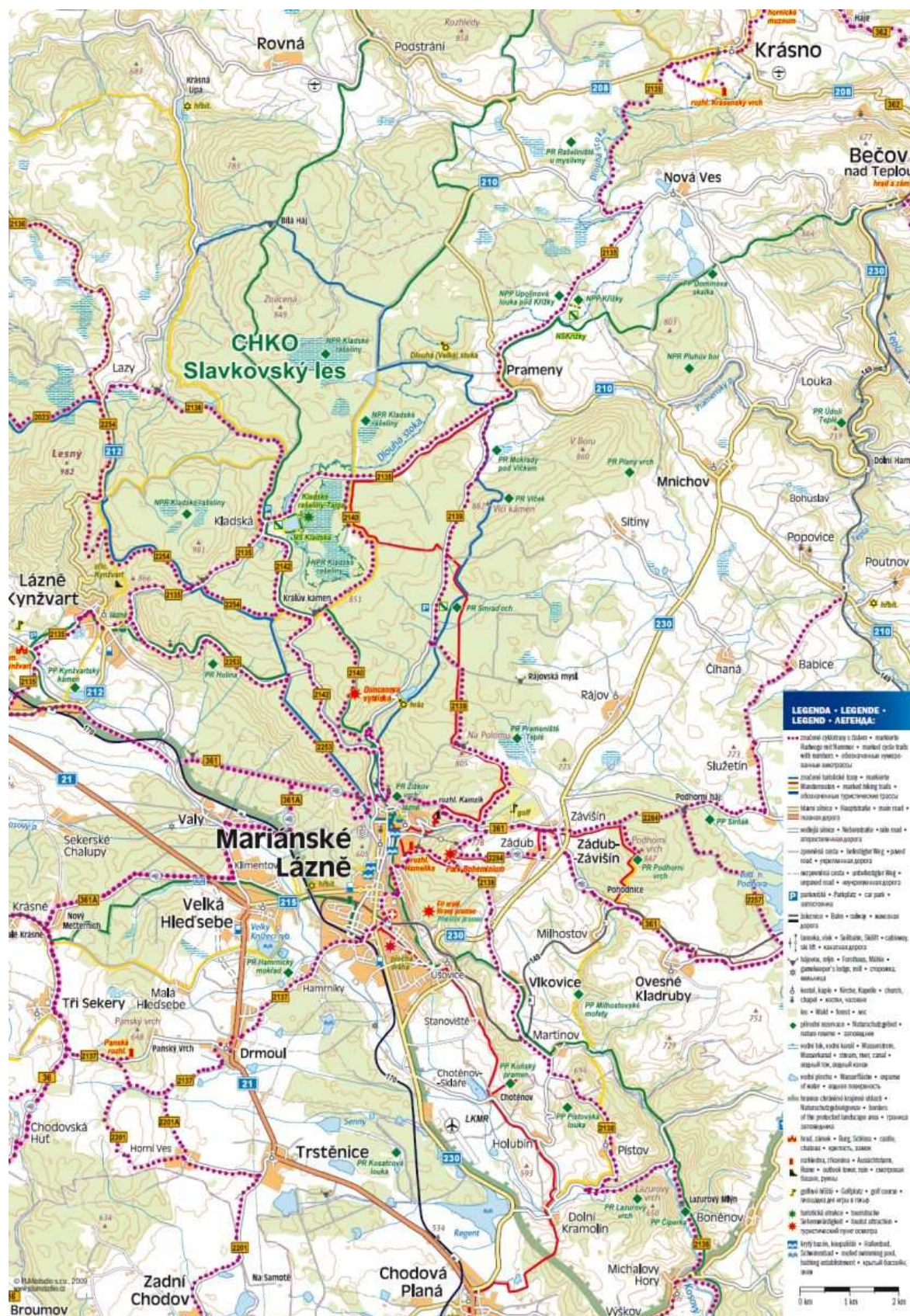
1. Von naher Gegend – bis 50 Km

2. Aus einem anderen Ort in Tschechien – mehr als 50 Km

3. Aus einem anderen Land – Name:

Danke für Ihre Mitarbeit und für Ihre Zeit und ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt.

Příloha E Mapa cyklotras



Příloha F Mapa neznačených cyklotras

